

Sprachliche Besonderheiten der modernen deutschsprachigen E-Mail-Kommunikation¹

Der Beitrag zielt darauf ab, die Formen der Entschuldigung in der deutschen Sprachkultur zu analysieren. Es werden Definitionen der Entschuldigung in deutscher Sprache geprüft. Wir untersuchen die sprachlichen Eigenschaften der Entschuldigung und geben ihr Diapason. Die am häufigsten verwendeten Beispiele für Entschuldigungen werden in der Studie angegeben. Die Nutzungsstatik von Entschuldigung und Verzeihung wird dort zur Verfügung gestellt; überdies wird die Verwendung der Entschuldigung in der deutschen Sprachkultur erklärt.

Schlüsselwörter: Sprechakt, Entschuldigung, Linguokultur, sprachliche Besonderheiten, Geschäftskommunikation

The Linguistic Properties of Modern German-Speaking E-mail-Communication

The article aims at learning the apology in the German linguoculture. The definitions of the apology in the German language are examined there. We study the linguistic properties of the apology and give their diapason. The commonly used examples of apologies are given in the article. The usage static of Entschuldigung and Verzeihung is provided there; the usage of the apology in the German linguoculture is explained in the article.

Keywords: speech act, apology, linguistic culture, linguistic features, business communication

Author: Julija Gorpennikova, Southern Federal University, Rostower Gebiet, Aksayskij Bezirk, Dorf Olginskaja Schirokaja Strasse, 6, 346702, Russia, e-mail: mustavina05@rambler.ru

Received: 6.11.2017 **Accepted:** 15.5.2018

Am Ende des 20. Jahrhunderts und im 21. Jahrhundert treten die Vertreter verschiedener Kulturen immer häufiger in Beziehungen. Die Unterschiede zwischen den Kulturen in der verbalen und nonverbalen Kommunikation ziehen oft unrichtige Interpretation der Intentionen von Kommunikationspartnern nach sich. Diese Gründe bewegen Linguisten zur Erforschung der Kulturbedenheiten von höflichen Sprechakten. Die Wissenschaftler ziehen Schlussfolgerungen über die nationale Spezifik der Sprechinteraktion (Rathmayr 1996:20).

Die Interaktion stellt dabei ein schwieriges Phänomen dar: auf einer Seite gibt es Reden, Generierung der Rede vom Subjekt, andererseits haben wir die Rezeption vom Adressaten, Dekodierung der Rede, Verstehen des Inhalts, Bewertung der übermit-

¹Der Beitrag entstand bei der finanziellen Unterstützung RSWF, das Projekt Nr. 16-34-00014a1 „Kommunikatives Zusammenwirken im modernen Mediaraum als Mittel der Imagekonstruktion“.

telten Information und eine entsprechende Reaktion. Für eine Interaktion braucht man mindestens zwei Kommunikationspartner mit ihrem Denken, Willen, ihren Emotionen, Kenntnissen, ihrem Gedächtnis (Wwedenskaja 2011:54). Dabei kann man höfliche Erklärungen in der Kommunikation öfter hören, die die positiven Intentionen der Kommunikationspartner zum Ausdruck bringen. Die Interaktanten bedanken sich einander, machen Komplimente, verabschieden sich oder entschuldigen sich bei irgendwelchen Unannehmlichkeiten. Im Zusammenhang mit den oben angeführten Bemerkungen werden im 20. Jh. einzelne Höflichkeitsunterkategorien (Kompliment, Dankbarkeit, Entschuldigung u. a.) als einzelne Sprechakte akzentuiert.

Der Soziologe Erving Goffman (2009) nennt solche verbalen Vorgänge wie Begrüßung, Dankbarkeit, Glückwünsche, Komplimente, Entschuldigungen „achtungsvolle oder zeremonielle Vorgänge“. Unter „Achtung“ versteht er die Vorgänge, durch welche die Respektierung des anderen Menschen gegenüber dem anderen gezeigt wird (Goffman 2009:55). Der rituale Charakter des Ausdrucks der Achtung äußert sich darin, dass der potenzielle Adressat mehr oder weniger mit Achtungsgesten geschützt wird. Das richtige Maß an Achtung ist sehr kulturspezifisch. Jemand, der sich vielmals entschuldigt, kann in unterschiedlichen Kulturen unterschiedlich wahrgenommen werden.

Entschuldigungen sind Korrekturvorgänge, deren Funktion in der Veränderung des Inhalts des Mitgeteilten besteht. Das Ziel der Entschuldigung ist, etwas Unangenehmes in Positives zu verwandeln (Rathmayr 1996:16). Die Entschuldigung ist ein kultur- und sozialdeterminiertes Phänomen, das hauptsächlich Unterschiede in verschiedenen Soziokulturen und Kontexten hat, und das v. a. in Bezug auf die Strategien ihrer Realisierung. Zum Beispiel kann die Entschuldigung in der deutschen Kultur von der zufälligen Berührung des Nachbarn im Bus oder im Geschäft bedingt sein. Die Ausdrücke zur Verbalisierung der Entschuldigungen werden in der Kommunikation in vielen Kulturen sehr benutzt. Die Entschuldigung spielt eine wichtige soziale Funktion und garantiert die Leistung der kommunikativen Interaktion zwischen den Partnern. Heutzutage werden die Ausdrucksmittel der Entschuldigung von den ausländischen und russischen Wissenschaftlern als Mittel zur Ausführung des Sprechaktes ENTSCULDIGUNG erforscht (vgl. Coulmas 1981; Blum-Kulka 1989; Lakoff 2001; Ratmayer 1996; Zemsskaya 2004; Larina 2003; Ssternin 2005; Formanovsskaya 2007). In der Forschungsliteratur werden auch Aspekte der Verwendung bestimmter sprachlicher Einheiten mit der semantischen Bedeutung thematisiert (vgl. Majovski 2010; Ankenbrand 2013; Tachtarova 2009; Gasisov 2015; Litvinova 2015).

Das Ziel dieses Beitrags ist die Erforschung der sprachlichen Besonderheiten der Entschuldigung in der deutschen Sprachkultur. Dies erfolgt am Beispiel der deutschen Business-Kommunikation (an Beispielen der deutschen E-Mail-Kommunikation).

Die Situation der Entschuldigung ordnet die Partnerbeziehungen und hilft auch der Neutralisation von Missverständnissen untereinander. Wie es bekannt ist, ist es ausreichend, eine entsprechende Entschuldigungsformel zu benutzen, sein Unrecht oder seine Unrichtigkeit des vollendeten Verhaltens anzuerkennen. Wenn man mit einem Deutschen spricht, dann kann man seine Aufmerksamkeit darauf lenken, dass die Deutschen in jemandes Privatsphäre sehr wenig eindringen, aber wenn es vorkommt, dann möchten sie sich sehr schnell entschuldigen. Zur gründlichen Analyse und zum Verstehen der kulturellen Spezifik der Entschuldigung in der deutschen Linguokultur, muss man die linguistische Seite der Entschuldigung erforschen. Zuerst lenken wir unsere Aufmerksamkeit auf die Definition der Entschuldigung in der deutschen Sprache.

Im deutschen Wörterbuch „Duden“ gibt es eine folgende Definition der Entschuldigung: ‚Entschuldigung – Begründung, Rechtfertigung für einen Fehler, ein Versäumnis‘ (3). In DWDS führt man die folgenden Definitionen der Entschuldigung an:

1. ‚Tatbestand, der eine Schuld rechtfertigen, einen Vorwurf entkräften soll: eine stichhaltige, triftige, fadenscheinige, leicht durchschaubare, ungläubhafte E. (haben, vorbringen, finden)‘;
2. ‚entsprechend der Bedeutung 2 von *entschuldigen* / Nachsicht und Verständnis; Verzeihung: ich bitte Sie um (4)‘.

Mit dem Lexem *Entschuldigung* sind solche Begriffe wie *Nachsicht*, *Ausrede*, *Respekt*, *Spaß* verbunden, und zum semantischen Field gehören auch solche Lexeme wie *bitten*, *Bitte*, *sagen*, *stammeln*. Das sinnverwandteste Synonym von *Entschuldigung* ist das Lexem *Verzeihung*, deshalb muss man seine Bedeutung anführen und auch sein Bedeutungsfeld darstellen. Im DWDS gibt es eine folgende Definition des Verbs *verzeihen*: ‚etw. vergeben, entschuldigen: e. beleidigende, grobe Äußerung, unkorrektes, unfreundliches Verhalten (4)‘.

Im Gebrauch sind die Lexeme *Entschuldigung* und *Verzeihung* sehr nah und manchmal werden sie als Synonyme gebraucht. *Entschuldigung* ist nicht nur etymologisch, sondern korreliert auch semantisch mit dem Konzept SCHULD, und *Verzeihung* korreliert mit dem Konzept SÜNDE. Deshalb korreliert *Verzeihung* mehr mit der *Schuld*. Den Ausdruck *entschuldigen Sie* benutzt man normalerweise beim Vorkommen der zu rechtfertigenden Gründe. Wenn man um Entschuldigung bittet, dann wartet man auf die Großzügigkeit, und wenn man um Verzeihung bittet, wartet man auf das Verständnis (Rathmayr 1996:83). Die Entschuldigung ist korrigierender Vorgang, dessen Funktion ist, den Sinn zu verändern. Das Ziel der Entschuldigung ist, bittere Worte in anerkennende Worte zu verwandeln (Rathmayr 1996:16).

Die vorliegende Analyse der linguistischen Besonderheiten der Entschuldigung in der deutschen Sprache basiert auf den geschäftlichen E-Mail-Briefen, die im Internet präsent sind, und auch auf den Geschäftsbriefen von einigen deutschen Firmen. Die E-Mail-Antworten werden auch analysiert. Solche Briefe zeigen uns Erfolg oder Misserfolg des Entschuldigungsaktes.

Die hohe Frequenz der Benutzung der Entschuldigung in der deutschen Sprache verursacht die Bildung verschiedener Mittel zur Verbalisierung von analysierten Sprechakten. Zum Beispiel, Desemantisierung und Klischees in der deutschen Sprache führen zur Bildung solcher Formen der Entschuldigung wie *Tschuldigung!* und *Verzeihung!*:

1. *Excuse me, Entschuldigung, bitte.*
2. *Rums! Tschuldigung! Das ist allerdings schlecht. Aber deswegen braucht man doch nicht gleich loszulegen wie eine verlassene Braut. Rums! Tschuldigung!*
3. *Verzeihung, ich schrieb Ihnen Antwort nicht gleich, weil ich keine Zeit hatte.*

Die Ausdrücke *Entschuldigung!* und *Verzeihung!* unterscheiden die Formen von Pronomen *du/Sie* nicht. Die *Verzeihung* ist mit Ergänzung des Adjektivs *groß* oder des Zahlwortes *tausend* mehr als die Entschuldigung verbreitet:

4. *Große Verzeihung! Vielleicht, ist das ist nicht mehr aktuell schon, aber ich schreibe Ihnen mit dem Vorschlag.*
5. *Tausend Verzeihung jedenfalls – ich wollte Sie Hauptmann Wunderlich vorstellen, der eine Kampfstaffel führt. Vielleicht treffen wir uns morgen um 18.00 Uhr?*

Die sprachüblichsten Sprechakte *Entschuldige/n Sie!* und *Verzeih/en Sie!* sind Synonyme und können gleich benutzt werden:

6. *Entschuldigen Sie, gestern geschah ein Fehler.*
7. *Verzeihen Sie, wenn ich Sie mit meinen Vorschlägen störe.*

Die oben genannten Ausdrücke von Entschuldigung stellen direkte Sprechakte dar und sind stilistisch neutral. Solche Sprechakte werden durch das Mittel der Höflichkeit: Partikel *bitte* sehr oft aktualisiert:

8. *Entschuldigen Sie bitte! Ich bin gestern spät gekommen und konnte Sie nicht anrufen und vorher benachrichtigen.*

In der Geschäftskommunikation benutzt man, in der Regel, indirekte Sprechakte der Entschuldigung, die mit Hilfe der Modalverben *dürfen*, *mögen*, *müssen* gebildet werden:

9. *Darf ich Sie um Entschuldigung bitten?*
10. *Ich habe zu spät geschrieben. Ich möchte mich bei Ihnen entschuldigen.*

Die Modalverben, die die Strategie der Mittelbarkeit realisieren, werden in der deutschen häufiger als in der russischen Sprache gebraucht. Die Verben *dürfen* und *müssen* können nicht nur im Wirklichkeitsmodus, sondern auch in der Möglichkeitsform gebraucht werden, und das Verb *mögen* wird nur in der Möglichkeitsform gebraucht, weil es im Wirklichkeitsmodus die Bedeutung ‚lieben, gefallen‘ hat.

In den Ausdrücken mit der Entschuldigung kann man ein performatives Verb *bitten* benutzen, das nicht nur die imperative Funktion (die Funktion der Einwirkung) erfüllt, sondern auch für die konative Funktion (die Funktion der Höflichkeit) zuständig ist:

11. *Ich bitte zu entschuldigen, Euer Exzellenz – die Störung.*

Die Entschuldigungsformen in der deutschen Sprache können auch die Worte der fremden Unterkunft erhalten (*Pardon, Sorry*). Das Vorkommen solcher Ausdrücke zeugt von zahlreichen Entlehnungen und Übernahmen aus anderen Sprache ins Deutsche.

12. *Entschuldigen Sie bitte, man sagt auch nicht: **Pardon**, sondern: **Sorry**.*

Die Entschuldigung hat Merkmale des Imperativs. Sehr oft benutzt man mit der Entschuldigung das Kennwort der Höflichkeit *bitte*, das dem bestimmten Sprechakt die höflichste Note gibt.

Manchmal gebraucht man eine implizite Form der Entschuldigung, wo die Entschuldigung nicht direkt formuliert wird, sondern mit Hilfe des Bedauerns oder einfach mit Hilfe der Erklärung des Grundes ausgedrückt wird. Man muss betonen, dass in der deutschen Linguokultur das Bedauern über den vollendeten Fehltritt, zum Beispiel *dummerweise, leider, tut mir leid*, häufig ergänzt wird, als Bitte um Verzeihung oder um Entschuldigung:

13. *Das wird nicht gehen, Pieter! **Es tut mir leid!** Ich kann das einfach nicht!*

Die emotional gefärbten Wörter verleihen dem Ausdruck einen bestimmten emotionalen Ton, der dem Gesprächsklima entspricht. Statt der mehrhäufigsten Wörter *Entschuldigung, Verzeihung*, gebraucht man in der deutschen Linguokultur die Ausdrücke *nicht böse sein, peinlich sein, schuld sein*. Solche Ausdrücke gebraucht man im Verhalten gegenüber den Bekannten, oder vor dem grundsätzlichen Teil der Entschuldigung.

14. ***Sei mir nicht böse**, wenn ich dich jetzt rausschmeiße, ich muss noch die Vorlagen für die Sekretariatssitzung am Freitag durcharbeiten, morgen abends ist keine Zeit, morgen tagt das ZK.*
15. *Zu seiner Ehre sei es gesagt, er hat mich gewarnt. An ihm liegt es also nicht, **ich bin schuld**, ich habe seinen erregten Rat einfach sündhaft vergessen und füge jetzt, bloß um mich zu entschuldigen, hinzu: wer ins Kanabuh geht, der hat gehandelt, sobald er sich auf eine Kiste oder einen Hocker gesetzt hat. Danach handelt der gar nicht mehr, das ist doch die Schwierigkeit, Herr Professor.*

Der Sprecher bekennt seine Schuld und erklärt, warum es nämlich so geschah. In der Situation der Entschuldigung ist es in der deutschen Geschäftskommunikation typisch, die Anrede, den Eigennamen zu benutzen, den Status des Briefpartners aufzuweisen, um den Spannungsgrad zwischen den Briefpartnern abzubauen (*Herr ..., Frau ..., Doktor*):

16. *Sie verzeihen mir diese Bemerkung, Herr Geheimrat – , aber selbst die Produkte dieser Malerschulen beginnen selten zu werden, und wir haben uns immer der Tradition verpflichtet gefühlt.*

Wenn man in der Anrede die Eigennamen benutzt, bedeutet es, dass der Sprecher mit dem Adressaten weiter mitarbeiten möchte.

Die Analyse der linguistischen Besonderheiten der Entschuldigung in der deutschen Sprache am Beispiel der E-Mail-Geschäftskommunikation lässt uns die Statistik der Benutzung der Lexeme *Entschuldigung*, *Verzeihung* erstellen. Die Briefe werden nach den Arten der E-Mail-Kommunikation geteilt: die Briefe an die Briefpartnern, die Briefe an die Kunden, die Briefe an die Mitarbeitern. Auf der Grundlage der durchgeführten Untersuchung haben wir ein Vergleichsdiagramm erstellt. Dieses Vergleichsdiagramm zeigt uns den Unterschied in der Benutzung der obengenannten Lexeme in verschiedenen Arten der Geschäftsbriefe. (siehe Abb. 1.).

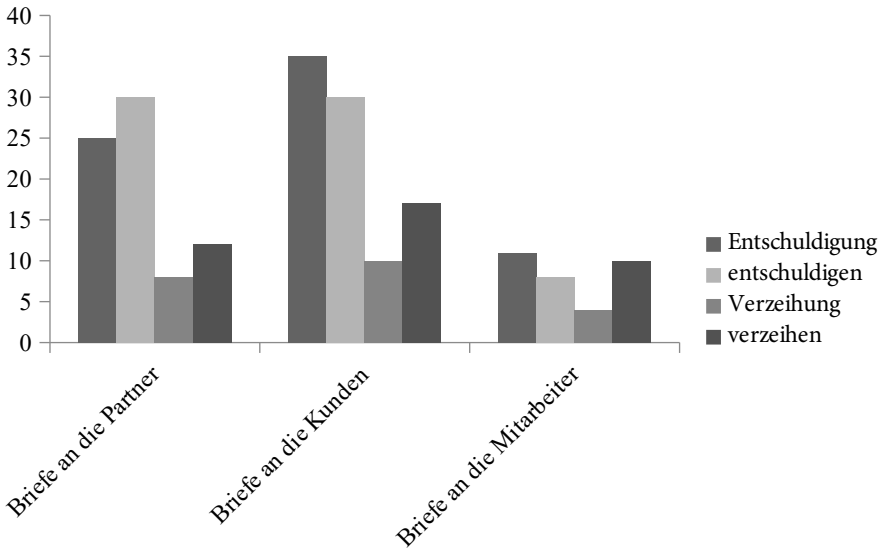


Abb. 1. Das Vergleichsdiagramm des Unterschieds in der Benutzung der Verben *sich entschuldigen* und *verzeihen* sowie der Substantive *Entschuldigung/Verzeihung* in den Geschäftsbriefen

Es ist klar, dass die Lexeme *Entschuldigung* und *sich entschuldigen* in allen Briefen vorkommen und häufiger als die Lexeme *Verzeihung/verzeihen* benutzt werden. Das Lexem *sich entschuldigen* in den Geschäftsbriefen an die Partnern wird öfter benutzt. Das Lexem *Verzeihung* ist für Geschäftsbriefe an die Kunden typisch, weil der Adressant um die Verzeihung für die Fehler bei der Arbeit bittet und „das Gesicht“ der Firma wahren möchte.

Auf der Grundlage der Untersuchung haben wir folgende grammatische Besonderheiten der Entschuldigung bemerkt:

Die Verben *entschuldigen* und *verzeihen* benutzt man im Imperativform der dritten Person der Pluralform oder der zweiten Person der Singularform (*du*):

17. *Ich bitte Sie, lassen Sie mich gehen ... Und bitte, verzeihen Sie mir.*

Die Benutzung der Modalverben *dürfen* und *mögen* im Konjunktiv:

18. *Ihr seid von der Polizei, das ist etwas anderes. – Man solle ihn entschuldigen, heute Mittag habe er in der türkischen Botschaft gespeist, am Nachmittag sei er zum Vorsitzenden der Oberst-Vereinigung ...*
19. *Man möge ihn für den Abend entschuldigen, er fühle sich nicht wohl.*

Die Benutzung der einfachen oder der schwierigen Konstruktionen:

a) der einfache subjektlose Satz:

20. *... Oh, Verzeihung! ...*
21. *Ja, Herbert, entschuldige, dass ich dir noch gar nicht gratuliert hab'...*

b) der einfache Satz mit komplexem Hinweis auf die Ursache der Entschuldigung:

22. *Ich entschuldige mich nicht wegen Edith, nur wegen unserer Firma ...*

c) der einfache Satz mit der schwierigen Konstruktion des Prädikats *bitten* + *entschuldigen*, *dürfen* + *bitten*, *mögen* + *bitte*:

23. *... wollte mich sogar um Verzeihung bitten ...*
24. *Bei Strüver können Sie alles erfahren. Jetzt müssen Sie mich aber bitte entschuldigen ...*

d) der zusammengesetzte Satz:

25. *... hätte ich mich bestimmt dafür entschuldigt, dass ich gestern ...*

Nach der Analyse der Sprachbesonderheiten haben wir die lexikalischen und grammatischen Besonderheiten der Entschuldigung in der E-Mail-Geschäftskommunikation akzentuiert, die von der Art der Entschuldigung und dem Gewicht des zugefügten Schadens abhängen. Auf der lexikalischen und der grammatischen Ebene gibt es Besonderheiten, die man in der Geschäftskommunikation für die Erreichung der positiven kommunikativen Einwirkung, für eine bestimmte Einwirkung auf den Briefpartner, und auch für die erfolgreiche Wechselwirkungsbeziehung beachten muss. Zu den lexikalischen Besonderheiten des Lexems *Entschuldigung* gehört der Gebrauch der Anrede, verschiedener emotionaler Sprachmittel, der Modalverben. Auf der lexikalischen Ebene muss man den aktiven Gebrauch der Verben im Imperativ und Konjunktiv erwähnen.

Literaturverzeichnis

ANKENBRAND, Katrin. *Höflichkeit im Wandel*. Inauguraldissertation zur Erlangung des akademischen Grades eines Doktors der Philosophie. Universität Heidelberg. 2013.

- BLUM-KULKA, Shoshana, Juliane HOUSE und Gabriele KASPER. *Cross-Cultural Pragmatics: Request and Apologies*. Norwood, New Jersey: Ablex, 1989. Print.
- Duden – Wörterbuch der deutschen Sprache*. <http://www.duden.de>.
- DWDS – Digitale Wörterbuch der deutschen Sprache*. <http://www.dwds/de>.
- FORMANOVSKAJA, Natalya, I. *Höflichkeitsrituale und Toleranz*. Ekaterinburg: Ural staatliche Universität, 2003. Print.
- GASISOV, Rafael, A. und Rachim, S. MURJASSOV. „Grammatische Repräsentationsmittel der impliziten Höflichkeit in der deutschen Linguokultur“. *Anzeiger der Baschkirischen staatlichen Universität. Philologie und Kunstwissenschaft* 19, 3 (2014): 971–976. Print.
- GOFFMAN, Erving. *Ritual der Zusammenwechselfwirkung: Überblick des Benehmens von Angesicht zu Angesicht*. Moskau: Verlag, 2009. Print.
- SEMSKAJA, Elene, A. „Kategorie der Höflichkeit im Kontext der Sprechhandlungen“. *Die logische Analyse der Sprache. Die Sprache der Sprechhandlungen* (1994): 131–137. Print.
- LARINA, Tatjyana, V. *Kategorie der Höflichkeit und des Stils der Kommunikation: der Vergleich der englischen und russischen Linguokulturtraditionen*. Moskau: Verlag, 2009. Print.
- LAKOFF, Robin Tolmach. „The Logic of Politeness or Minding Your P’s and Q’s“. *Papers from the 9th Regional Meeting, Chicago Linguistic Society*. Chicago, IL: Chicago Linguistic Society, 1973, 292–305. Print.
- LITVINOVA, Valentina, A. *Linguopragmatische Spezifik der Entschuldigung in der englischen Kommunikativen Kultur*. Wolgograd: Staatliche Universität von Wolgograd, 2015. Print.
- MAJOVSKI, Katharina. *Die Bedeutung von (Un-)Höflichkeit für das translatorische Handeln*. Masterarbeit. Universität Wien. 2010.
- RATHMAYR, Renate. *Pragmatik der Entschuldigungen: vergleichende Untersuchung am Beispiel der russischen Sprache und Kultur*. Köln, Weimar, Wien, Böhlau: Böhlau Verlag, 1996. Print.
- STERNIN, Iosif, A. *Russisches und deutsches kommunikatives Verhalten*. Woronezh: Istoki, 2002. Print.
- TACHTAROVA, Svetlana, S. *Mitigation als kommunikative Kategorie (kognitiv-diskursive und ethnokulturelle Aspekte)*. Wolgograd: Staatliche Universität Wolgograd, 2009. Print.
- WWEDENSKAJA, Ludmila, A. und Elena, JU. PAWLOWA. *Sprechkultur des Staatsbeamten*. Rostow-am-Don: Pheniks, 2011. Print.

ZITIERNACHWEIS:

- GORPENNIKOVA, Julija. „Sprachliche Besonderheiten der modernen deutschsprachigen E-Mail-Kommunikation.“ *Linguistische Treffen in Wrocław* 15, 2019 (I): 81–88. DOI: 10.23817/lingtreff.15-7.