

Spiegel, Carmen (1995): Streit. Eine linguistische Untersuchung verbaler Interaktionen in alltäglichen Zusammenhängen. Tübingen.

Spittler, Gerd (1980): Streitregelung im Schatten des Leviathan. Eine Darstellung und Kritik rechts-ethnologischer Untersuchungen. In: Zeitschrift für Rechtssoziologie 1, 4–32.

Strecker, Ivo (1988): The Social Practice of Symbolization. An Anthropological Analysis. London/Atlantic Highlands, NJ.

Sykes, Gresham/Matza, David (1957): Techniques of Neutralization: A Theory of Delinquency. In:

American Social Review 22, 664–670. [Deutsch in: Sack, F./König, R. (eds.) (1979): Kriminalsoziologie. Wiesbaden, 360–371].

Tannen, Deborah (1981): New York Jewish conversational style. In: International Journal of the Sociology of Language 30, 133–149.

Watzlawick, Paul et al. (1969): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern.

Johannes Schwitalla, Würzburg (Deutschland)

131. Beziehungsmanagement und Imagearbeit

1. Der Beziehungsaspekt in der Gesprächslinguistik
2. Gesprächskonstitution als Rahmen von Beziehungsmanagement
3. Dimensionen und Phasen in der Beziehungskommunikation
4. Allgemeine Merkmale der Beziehungskommunikation
5. Imagearbeit ('face work')
6. Beziehungszentrierte Gesprächssorten
7. Beziehungssensitive sprachliche Ausdrucksformen
8. Literatur (in Auswahl)

1. Der Beziehungsaspekt in der Gesprächslinguistik

Seit den 70er Jahren kommt mit der pragmatischen Perspektive auf Sprache nicht nur ihr Handlungscharakter neu in den Blick, sondern man fragt auch nach den sprachlichen Mustern, mit denen sich die Handelnden präsentieren, einen Kontakt herstellen und ihre Beziehung gestalten. Es sind aber nicht in erster Linie die theoretischen, sprachphilosophisch orientierten Hauptanreger der pragmatischen Wende (Bühler, Wittgenstein, Austin, Searle, Grice), die sich mit diesen Fragen befassen; statt dessen wirken hier eher interaktionistisch und phänomenologisch geleitete Richtungen auf die Gesprächslinguistik ein: die psychiatrisch-psychotherapeutische Schule um Bateson mit Watzlawick und seinen Mitarbeitern und die Soziologie des Interaktionismus, besonders Goffman.

Frühe, vorpragmatische Studien (wie der berühmte Aufsatz von Malinowski 1923 und nach ihm Jakobson 1960) sprechen von „phatic communion“ (bzw. „Funktion“) als einer elementaren Sprachfunktion; ein ande-

rer traditioneller Schwerpunkt in der Sprachwissenschaft ist das System der Anredeformen (vor allem seit der grundlegenden Arbeit von Brown/Gilman 1960).

Mit dem breit rezipierten Buch von Watzlawick/Beavin/Jackson (1967) war die Thematik schlagartig in den Blick gerückt, allerdings aus der Perspektive „gestörter“ Kommunikation, mit höchst fragwürdigen „Axiomen menschlicher Kommunikation“ und einer buntgemischten Terminologie aus verschiedenen Wissenschaften, so daß trotz der unstrittigen Anregungskraft des Buches auch rasch Kritik laut wurde (Schülein 1976; Ziegler 1977; Holly 1979, 4 f; Sager 1981, 76–111; Adamzik 1984, 27–62).

Als wichtigerer und nachhaltigerer Impuls für die Erforschung des Beziehungsaspekts in der Gesprächslinguistik kann Erving Goffmans Konzept des 'face' gelten (mit der nicht sehr glücklichen deutschen Übersetzung „Image“; zum Begriff 'Image' allgemein Holly 1998); Goffmans Darstellungen von 'face work'/Imagearbeit (Goffman 1955, 1956, 1967, 1971) sind in einer Reihe von linguistischen Arbeiten aufgegriffen und z. T. weiterentwickelt worden (Hartmann 1973; Schlieben-Lange 1975; Holly 1976, 1979; Brown/Levison 1978/1987; Coulmas 1979; Schank/Schwitalla 1980; Henne/Rehbock 1982; Lange 1984; Werlen 1984; Brinker/Sager 1989; Tracy 1990; Adamzik 1994; Schwitalla 1996 u. a.); ausführlicher zum Face-Konzept s. Abschn. 5.

Aber nicht nur Goffmans Analyse der Herstellung von sozialer Ordnung und der Einhaltung von wechselseitigem Respekt, sondern auch seine Differenzierung von Beteiligungsrollen in Gesprächen (Goffman 1979) unter dem Begriff 'footing' gehören inzwi-

schen zum festen Kategorienbestand der Untersuchung von Beziehungen im Gespräch (s. Abschn. 3.).

Dazu kommt – als Zweig der Ethnomethodologie – die konversationsanalytische Forschung (zusammenfassend z. B. Bergmann 1994), die wohl den größten Einfluß auf die Gesprächslinguistik gehabt hat. Mit ihren Untersuchungen wichtiger gesprächsorganisatorischer Elemente (Sprecherwechsel, Eröffnungen, Beendigungen, Einschubsequenzen) zielte sie zunächst zwar nicht unmittelbar auf die Beziehung der Interaktanten, aber schon die Erforschung von Handlungsmustern wie Bitten, Einladungen, Komplimenten, Ablehnungen, Beschwerden, Vorwürfen und Streit behandelte zentrale Aspekte von Beziehungsfragen. Vor allem ist eine adäquate Beschreibung von Beziehungen im Gespräch nicht mehr denkbar ohne gängige konversationsanalytische Konzepte wie z. B. das der gemeinsamen Hervorbringung bestimmter Handlungsmuster („joint production“) oder das der adressatenorientierten Gestaltung von Äußerungen („recipient design“).

In eine ähnliche Richtung wie das zuletzt genannte Prinzip weist auch die sozialpsychologische Anpassungstheorie („accomodation theory“) von Howard Giles u. a. (Giles/Smith 1979; Giles/Coupland/Coupland 1991), wo man davon ausgeht, daß sich Interaktanten sprachlich in Varietäten und Redestil aneinander orientieren, um soziale Differenzen zu reduzieren oder gerade auch zu betonen.

Ein anderer sozialpsychologischer Ansatz geht von der Frage aus, wie sich Individuen selbst darstellen und wie sie versuchen, sich in Interaktionen eine Identität zu schaffen. Auch dieser Ansatz läßt sich ursprünglich auf Goffman zurückführen (Goffman 1959, 1963), ist aber inzwischen zu relativ eigenständigen Theorien des „Impression-Management“ weiterentwickelt worden (z. B. Schlenker 1980, 1985; Jones/Pittman 1982; Tedeschi 1981; zusammenfassend Mummendey 1995); in diesen Ansätzen wird zwar gelegentlich auf Sprachliches verwiesen, es geht aber in der Regel nicht um die verstehende Analyse von authentischen Gesprächsdaten. Dennoch kann diese Richtung zusammen mit dem neuen Ansatz der „diskursiven Psychologie“ (Davies/Harré 1990; Harré 1991; Harré/van Langehove 1991) als Hintergrund neuerer Gesprächsforschung gelten, z. B. des im Rahmen der Mannheimer „Gesprächsrhetorik des Institut für deutsche Sprache“ entwickelten Konzepts der ‘sozialen Positionierung’ (Wolf 1998). Es zielt auf Techniken der Etablierung situationsübergreifen-

der Rollen im Gespräch, während das komplementäre Konzept des ‘Interaktionsprofils’ (Spranz-Fogasy 1997) gesprächsintern zu lokalisierende Rollen und Identitäten untersucht.

Hier wäre auch die Forschung zu interaktiven ‘sozialen Kategorisierungen’ (Sacks 1992) zu nennen, die im Zusammenhang mit Ausgrenzung und Integration vor allem zwischen Mitgliedern verschiedener Kulturen beobachtet worden sind (Czyżewski/Gülich/Hausendorf/Kastner 1995).

In der Tradition der „Ethnographie des Sprechens“ stehen die Arbeiten von John Gumperz (z. B. Gumperz 1982) mit dem zentralen Begriff der ‘Kontextualisierung’, der in Deutschland vor allem von Peter Auer bekannt gemacht worden ist (Auer 1986; Auer/di Luzio 1992) und auch für die Beziehungsgestaltung von Interesse sein kann: mit welchen Mitteln werden welche Elemente des Kontexts für das Verständnis einer Äußerung relevant gesetzt?

Natürlich ermöglichte auch die Sprechakttheorie mit der Analyse von expressiven Sprechakten eine Behandlung beziehungsqualifizierender Muster; entsprechend sind schon früh bestimmte interaktive Züge wie etwa die Vorwurfs-/Rechtfertigungsinteraktion auf diesem theoretischen Hintergrund angegangen worden (Rehbein 1972; Fritz/Hundsnurscher 1975). Die monologische und rein sprachphilosophisch angelegte Konzeption des Illokutionsbegriffs erzwang für eine angemessene Beschreibung des Beziehungsaspekts allerdings handlungstheoretisch fundierte Weiterentwicklungen des Sprechaktmodells (z. B. Keller 1977; Holly 1979), die wiederum auf Kritik stießen und z. T. andere Modelle hervorbrachten (z. B. Sager 1981; Adamzik 1984), ohne daß die Schwächen der Sprechakttheorie inzwischen als nachhaltig gelöst gelten könnten (zusammenfassend Schwitalla 1996). Auf eine handlungstheoretische Fundierung muß allerdings nicht verzichtet werden, sofern der Handlungsbegriff nicht unnötig verengt wird (Holly/Kühn/Püschel 1984).

2. Gesprächskonstitution als Rahmen von Beziehungsmanagement

Während die meisten ethnomethodologischen und linguistischen Modellierungen von Gesprächen – und von Kommunikation insgesamt – dem Beziehungsmanagement keine gesonderte kategorielle Beachtung schenken (s. z. B. die Überblicke im ersten Teil in Fritz/

Hundsnurscher 1994; Henne/Rehbock 1982; Ehlich 1986) bzw. es nur unter sequenziellen Gesichtspunkten behandeln (Brinker/Sager 1989, 83 ff), hat die Herstellung und Aufrechterhaltung von Beziehungen in einigen Ansätzen auch einen systematischen Platz in der Konstitution von Gesprächen. Hier ist vor allem das Konzept der 'Interaktionskonstitution' von Kallmeyer und Schütze zu nennen, das sich allerdings nicht als konsistentes Theoriegebäude versteht (s. z. B. Kallmeyer 1985; zusammenfassend Deppermann 1995; Spranz-Fogasy 1997, 27 ff); es unterscheidet sechs Ebenen, auf denen Gesprächsteilnehmer ihre Aktivitäten koordinieren, darunter (hier (4)) auch eine Ebene der Beziehungskonstitution: (1) Gesprächsorganisation, (2) Handlungskonstitution, (3) Sachverhaltsdarstellung, (4) soziale Identitäten und Beziehungen, (5) Interaktionsmodalitäten, (6) Reziprozitätsherstellung. Eine simplere Dreierstruktur legen Holly und Püschel im Konzept der 'Aufgabenfelder beim Kommunizieren' zugrunde (Holly 1990, 93 ff; Holly 1992, 21 ff; Püschel 1995), wo der Beziehungskommunikation eine Funktion im Vorfeld der eigentlichen textsortenbezogenen Aufgabe zugeordnet wird; der zentrale Bereich der 'textsortenkonstitutiven Muster' (analog zu (2) bei Kallmeyer) wird vorbereitet und flankiert von 'Kontakt- und Beziehungsmustern', um die es hier geht (bei Kallmeyer (4)), und dann von 'organisatorischen Mustern' (bei Kallmeyer (1), (3) und (6)).

3. Dimensionen und Phasen in der Beziehungskommunikation

Beziehungen sind vielschichtige, unterschiedlich stabile, unterschiedlich dauerhafte und unterschiedlich dynamische Elemente in der Kommunikation. Beziehungen sind zwar in vielen Fällen durch bestimmte Gegebenheiten schon vorstrukturiert, sie sind aber immer neu herzustellen und zu situieren.

Zunächst basieren Beziehungen auf den sozialen und personalen Identitäten der Kommunikationsbeteiligten (Luckmann 1979; Krappmann 1987). Hier kommen alle möglichen sozialen Kategorien ins Spiel, die sich Kommunizierende selbst und wechselseitig zuschreiben können: Alter (z. B. Coupland/Coupland 1990; Fiehler/Thimm 1998; Schlobinski 1995; Lindner 1983; Streeck 1983), Geschlecht (z. B. Kramarae 1990; Samel 1995; Schoenthal 1998), Status (z. B. Haslett 1990), kulturelle und nationale Identitäten (Gudy-

kunst/Ting-Toomey 1990; Czyżewski/Gülich/Hausendorf/Kastner 1995), aber auch persönliche Eigenschaften des Charakters, bestimmte körperlicher und psychischer Merkmale (z. B. Markova 1990), momentane und situationsübergreifende Einstellungen und Verhaltensweisen, die Ausgangspunkte und Gegenstand von Selbst- und Fremddarstellungen werden können. Diese zählen in der Kommunikation aber nur insoweit, wie sie – auch durch Kontextualisierungen – situativ relevant (gemacht) werden. Zu solchen Identitäten gehören auch mehr oder weniger stabile Beziehungskonstellationen, die traditionell mit dem Terminus „Rollen“ belegt werden (z. B. Berufs- oder Verwandtschaftsrollen); sie sind häufig institutionell verankert und konfigurieren schon paarförmige oder gruppenbezogene Relationen (z. B. Ehepaare, Klassenclown). Sie sind aber alles andere als statische und starre Konfigurationen, wie mit Konzepten wie 'role making' oder 'Rollendistanz' deutlich geworden ist; auch sie werden durch Verfahren der „sozialen Positionierung“ (Wolf 1998) in Gesprächen erst eingebracht. Dazu kommen ausgesprochen situative „Rollen“ (z. B. Spielverderber, Störenfried), wie sie Spranz-Fogasy (1997) als 'Interaktionsprofile' faßt, einschließlich der Beteiligungsrollen im Gespräch (→ Art. 128), die Goffman (1979) als „footing“ beschrieben hat: anstelle der undifferenzierten Sprecher- und Hörerrolle unterscheidet er sprecherseitig zwischen „animator“, „author“ und „principal“, hörerseitig zwischen „adressierten“ und „nicht-adressierten“ als ratifizierten Hörern, zwischen Ohrenzeugen (oder Umstehenden) und Lauschern als nicht-ratifizierten (s. auch Levinson 1988; Kühn 1995).

Allgemeiner lassen sich Beziehungen in mindestens viererlei Dimensionen fassen, die zwar kein vollständiges Raster darstellen (Schwitalla 1996, 346; Deppermann 1995; Sandig 1986, 240 f; Adamzik 1984, 128 ff), die aber in jeder Beziehungskonstellation mehr oder weniger im Spiel sind; sie sind hier jeweils bipolar und graduell konzipiert, was bedeutet, daß es auch neutrale bzw. Mittelwerte gibt; vor allem sind sie nur zu analytischen Zwecken zu unterscheiden, in Wirklichkeit aber vielfältig miteinander verflochten und sich wechselseitig überlagernd:

(1) (horizontal) Distanz vs. Nähe, Vertrautheit: der „kommunikative Abstand“ der Beteiligten (Fremdheit, Bekanntheit, Vertrautheit, Intimität) wird in jeder Begegnung durch mannigfaltige Signale ausgehandelt und ist Gegenstand subtiler Bewegungen des

„Sich-näher-Kommens“ und „Auf-Abstand-Gehens“. Dazu gehört auch der Aspekt der sozialen und interaktiven Solidarisierung bzw. Ausgrenzung. Das gängigste grammatikalisierte sprachliche Mittel hierfür ist das System der Personalpronomina (Brown/Gilman 1960) mit dem differenzierten und fein-abgestuften Wechsel zwischen den verschiedenen zur Verfügung stehenden Formen zur dynamischen Gestaltung im Gesprächsverlauf, wobei aber auch der Zusammenhang mit anderen Stilmitteln (z. B. Ausführlichkeit, Partnerorientierung, Abtönungspartikeln) gesehen werden muß (Holly 1979, 198 ff; 1983, 132 ff; 1993a, 306 ff).

(2) (vertikal) Macht, Status; der „kommunikative Rang“ der Beteiligten, der symmetrisch (Gleichberechtigung) oder asymmetrisch sein kann (Überlegenheit, Unterlegenheit), ergibt sich nur z. T. aus vorgegebenen sozialen Parametern; in manchen Situationen ist auch diese Beziehungsdimension, die sich ebenfalls am unmittelbarsten in den personalen Referenzausdrücken manifestiert, Aushandlungsprozessen der sozialen Positionierung unterworfen.

(3) (evaluativ) positive vs. negative Selbst- und Partnerbewertung; die „kommunikative Wertschätzung“ der Beteiligten kann in die einzelnen Schritte der Selbstbestätigung (+/0) und Partnerbestätigung (0/+), Selbstkritik (-/0) und Partnerkritik (0/-) unterschieden werden (Holly 1979, 73 ff), richtet sich also nicht nur auf den jeweils anderen, sondern umfaßt ein komplexes bidirektionales System von Bewertungen, das auch eine Selbstwertkomponente enthält; sie geht in die Dynamik der Bewertungen ein, wie z. B. auch Pomerantz (1978) mit der Analyse von Antworten auf Komplimente gezeigt hat. Als entsprechende Kombinationen von grundlegenden Selbst- und Partnerbewertungen können komplexere kommunikative Orientierungen wie Kooperativität (+/+) vs. Kompetitivität (+/-) in einer ersten Näherung gedeutet werden; dazu kommen aber weitere Elemente wie z. B. der Grad des Eingehens auf den anderen, den Sandig (1983) in der Polarität von „ich-zentriertem“ und „duzentriertem Partnerbezug“ faßt. In diesen evaluativen Rahmen kann man auch das zentrale Kozept Goffmans von 'face-work'/Imagearbeit fassen, das sich mit positiven (Bestätigungen) und negativen (Vermeidungen) Bemühungen um die Images der Beteiligten beschäftigt; es soll im Abschn. 5 ausführlicher dargestellt werden.

(4) (affektiv) Sympathie vs. Antipathie; die „kommunikative Gefühlslage“ der Betei-

ligten ist sicherlich eng mit den gerade erwähnten Bewertungen verbunden und kann von diesen kaum abgetrennt werden (→ Art. 134). Sie ist auch nicht einfach – wie die Leitbegriffe Sympathie und Antipathie nahelegen – auf einer bipolaren Skala zu fixieren, sondern umfaßt ein breit ausdifferenziertes Feld von Gefühlen (Fiehler 1990; Marten-Cleef 1991), das entsprechend vielfältige Arten von Beziehungskonstellationen konfiguriert.

Die Komplexität der Dimensionen, die hier im Spiel sind, läßt erahnen, daß eine vollständige Modellierung des Beziehungsaspekts in der Kommunikation noch für lange Zeit ein Desiderat bleiben wird und bisher statt dessen nur grobe Annäherungen möglich sind.

Neben der Multidimensionalität der Beziehungsgestaltung ist zu berücksichtigen, wie ihr zeitlicher Verlauf zu strukturieren ist. Dabei kann man grundsätzlich als Normalfälle die Phasen der 'Kontaktaufnahme' und 'Kontaktbeendigung', als markierte Fälle Phasen der 'Beziehungsverschiebung' und kritische Momente von 'Beziehungskonflikten' (→ Art. 130) ansehen. Je nachdem, wie stark die Beziehung in einer Begegnung durch soziale Rahmung und Vorgeschichte präfiguriert und wie stabil sie wechselseitig akzeptiert ist, wird die Phase der Kontaktaufnahme sich mehr oder weniger ausführlich mit der Aushandlung einer zu etablierenden Beziehungsdefinition beschäftigen, die als Grundlage der weiteren Gesprächsdynamik fungieren kann. In der Phase der Kontaktbeendigung kommt es darauf an, für eine eventuelle Wiederbegegnung die Beziehung über die aktuelle Begegnung hinaus vorzustrukturieren und damit den erzielten Zustand zu stabilisieren.

In nicht-beziehungszentrierten Gesprächen wird das Beziehungsmanagement nur im Fall einer Verschiebung oder Gefährdung phasenweise deutlichere Relevanz erlangen. Typische Einzelmuster und Sequenzen der normalen und der markierten Phasen von Imagearbeit werden im Abschn. 5 behandelt.

4. Allgemeine Merkmale der Beziehungskommunikation

Trotz der Vielfalt der Beziehungskommunikation lassen sich einige allgemeine Merkmale festhalten, deren Ausprägungsgrad – je nach strategischer Orientierung der Beteiligten – natürlich erheblich variiert.

Beziehungskommunikation ist zunächst *elementar* und *potentiell ubiquitär*. Auch wenn normalerweise nur bestimmte Phasen explizit beziehungsrelevant sind, kann doch jede Äußerung auf ihre hintergründige Bedeutung für die Beziehung hin interpretiert werden, die oft „zwischen den Zeilen“ gesucht wird. Da Beziehungen erst die Voraussetzung für gelingende Kommunikation schaffen, gehören sie zum Vorbereich der Interaktionskonstitution, der im Problemfall Vorrang erhalten muß, soll die Kommunikation nicht scheitern. Aufgrund ihrer Dynamik und potentiellen Brüchigkeit sind Beziehungen ständig mehr oder weniger gefährdet (s. auch den quantitativen Befund zur Distribution von *Beziehung* bei Heringer 1999, 160), so daß Beziehungskommunikation im Interesse der anderen, „eigentlichen“ kommunikativen Ziele, immer wieder grundlagenkonstitutiv und stabilisierend wirken muß.

Zugleich ist Beziehungskommunikation *potentiell heikel* und *brisant*. Ihre Multidimensionalität und Bidirektionalität erfordert ein komplexes Management, das auch widersprüchliche Anforderungen balancierend ausgleichen muß, so daß ganze Systeme von ‘Höflichkeit’ (Brown/Levinson 1978/1987; Watts/Ide/Ehlich 1992) entstehen. Vielfach sind problematische Faktoren wie Macht und Vertrauen, Abhängigkeit und Selbstbestimmtheit, Respekt und Intimität im Spiel, die ein hohes Konfliktpotential enthalten und bei einseitiger Orientierung rasch zu Eskalationen führen können. Als hochfunktionale, konfliktmindernde Eigenschaften der Beziehungskommunikation wirken hier vor allem zwei Merkmale:

Zum einen ist Beziehungskommunikation über weite Strecken *routiniert*. In alltäglichen Situationen bleibt sie von der bewußten Wahrnehmung ausgeblendet und wird zu großen Teilen *avermal*, mit unauffälligen Mitteln und nur „zwischen den Zeilen“ übermittelt und wahrgenommen. Sie spielt dann eine Nebenrolle, um die kommunikative Aufmerksamkeit zu entlasten, die sich so auf die zentralen Aufgaben konzentrieren kann. Zum andern ist Beziehungskommunikation weitgehend *ritualisiert* (→ Art. 121). Sie kann auf eine Fülle von Formeln, konventionalisierten Schritten und stereotypen Ablaufschemata zurückgreifen, die als gängige Standardlösungen für die komplexen Situationen wechselseitig eingespielt sind und im Normalfall einen reibungslosen Verlauf der Kommunikation garantieren. Zugleich sichert der rituelle Charakter durch

seine moralische Fundierung in Norm- und Wertesystemen auch, daß gesellschaftlich etablierte angemessene Schritte, da sie nicht ohne weiteres zur Disposition gestellt werden können, eine relativ hohe Verlässlichkeit in der Kommunikation versprechen und so die Aufrechterhaltung von sozialer Ordnung stabilisieren.

Beziehungskommunikation ist potentiell *oberflächlich* (Holly 1979, 44 ff), wie dies manchmal an formeller ‘Höflichkeit’ beklagt wird. Ihre (normalerweise) vordringliche Orientierung an der Aufrechterhaltung der Kommunikation macht es nicht immer erforderlich, daß die geäußerten Bedingungen und Gefühle auch „echt“ und „tiefgefühlt“ sind und konsistent durchgehalten werden, obwohl im Normalfall spontaner Gefühlsausdruck am angemessensten ist (Goffman 1955, 23). Es genügt allerdings in den meisten Fällen, daß die eingenommenen Haltungen in einem vordergründigen Sinne widerspruchsfrei inszeniert werden. Wenn Inszenierungsbrüche zu offensichtlich werden, ist zusätzlicher kommunikativer Aufwand erforderlich, um die rituelle Ordnung wiederherzustellen. Inwiefern hierbei – wie bei allen grundsätzlicheren Divergenzen – metakommunikative Bemühungen (→ Art. 136) um einen diskursiven Konsens auf moralischer Grundlage der gängigste Weg sind, kann bezweifelt werden (Hahn 1989); erfolgversprechend ist wohl die Verständigung auf der Grundlage eines Interessenausgleichs, der die wechselseitige Wahrung von Images ins Kalkül zieht.

5. Imagearbeit (‘face work’)

Goffmans Konzept der Imagearbeit (‘face work’), das er seit Mitte der 50er Jahre in verschiedenen Arbeiten entwickelt hat (Goffman 1955, 1967, 1971), kann als das meistdiskutierte und am differenziertesten weiterverarbeitete auf dem gesamten Feld des Beziehungsmanagements gelten (s. Überblick bei Tracy 1990; zu Goffman allgemein Drew/Wootton 1988; Riggins 1990; Hettlage/Lenz 1991; Reiger 1992; Willems 1997). In der angelsächsischen Sprachwissenschaft wurde der ‘face’-Begriff von Brown/Levinson (1978/1987) aufgegriffen und zu einem System sprachlicher ‘Höflichkeit’ ausgebaut (→ Art. 133), das nach dem Vorbild von Grices Maximen in Form von Strategien formuliert ist. Seither wurde das Höflichkeits-System in einer Fülle von Untersuchungen im Hinblick

auf kulturelle oder institutionelle Variation hin modifiziert und relativiert.

Hier wird auf der Grundlage von Holly (1979) ein handlungstheoretisch fundierter Ansatz dargestellt, der Imagearbeit im Rahmen der allgemeinen Beziehungskommunikation als Repertoire von einzelnen Sprachhandlungsmustern und musterhaften Sequenzen versteht.

Den zentralen Begriff 'face' definiert Goffman (1955, 5) – analog zu den Wendungen „sein Gesicht wahren“ oder „verlieren“ – als evaluativen Anspruch in einer bestimmten Begegnung: „The term *face* may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes – albeit an image that others may share [...]“ [Der Terminus *Image* 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.]

Handlungen, die der Herstellung und Aufrechterhaltung von Images dienen, nennt Goffman „rituell“, im Gegensatz zu „instrumentellen“, die auch unabhängig von Images Bedeutung haben; dabei ist diese Unterscheidung nur analytisch zu verstehen, empirische Handlungen können beide Aspekte zugleich betreffen. Images sind nicht nur für die Selbstbilder von Individuen wichtig, sondern sie sind Bestandteile einer „rituellen Ordnung“; diese ist aber nicht Selbstzweck, sondern Bedingung für das Funktionieren von Interaktion (Goffman 1955, 12, 36). Deshalb muß die Sorge des einzelnen nicht nur dem eigenen Image gelten, sondern auch dem des Interaktionspartners, was sich in kontinuierlicher balancierender Imagearbeit ('face work') niederschlägt.

Zur Strukturierung dieser Imagearbeit folgt Goffman der Durkheimschen Unterscheidung von positiven und negativen Ritualen (Goffman 1956, 73; 1971, 62), denen „presentational rituals“ (Zuvorkommenheitsrituale) und „avoidance rituals“ (Vermeidungsrituale) entsprechen. Da die Rituale interaktiv organisiert sind, bilden sie in der Regel Sequenzen aus mindestens zwei Schritten, wobei der zweite Schritt den ersten ratifiziert (Goffman 1971, 16); so ergeben sich zwei Ar-

ten von Austauschsequenzen, „supportive interchanges“ (bestätigende) und „remedial interchanges“ (korrektive).

5.1. Bestätigende Muster und Sequenzen (Zuvorkommenheitsrituale)

Zuvorkommenheitsrituale bilden in der Regel Paarsequenzen, deren erster Schritt eine Imagebestätigung (des eigenen (I) oder fremden Images (R)) enthält, die im zweiten Schritt (mehr oder weniger) positiv aufgegriffen wird. Nach Goffmans Einteilung in thematisch (1 und 2) und funktional (3 und 4) zu charakterisierende lassen sich folgende Beispieltypen unterscheiden (Holly 1979, 48–53):

	initiativ	responsiv
(1/I)	Interessewerbung Informationsfrage Selbstlob	-bekundung Höfl. Auskunft Zustimmung
(1/R)	Interessebekundung interessierte Frage Kompliment, Lob ...	Dank Dank/Auskunft Dank/Zustimmung -/Abschwächung -/Ablenkung -/Erwiderung -/Zurückweisung
(2/R)	Höfliches Angebot Einladung Willkommen Bekanntmachen	-/Akzeptieren -/Ablehnung Dank Würdigen
(3/I)	Mitteilung (über Veränderung)	Anerkennung Würdigung Zustimmung Verständnis Glückwunsch Beileid
(3/R)	Anerkennung Würdigung Zustimmung Glückwunsch Beileid	Dank/ Abschwächung ...
(4)	Begrüßung Abschied Eröffnung Vorbeendigung Beendigung	Begrüßung Abschied Bestätigung Akzept./Ablehn. Bestätigung

(1) und (2) sind Rituale identifikatorischer Sympathie, (3) und (4) Ratifizierungen und Zugänglichkeitsbekundungen,

Die Liste von Strategien 'positiver Höflichkeit' bei Brown/Levinson (1978/1987) gibt weitere Beispiele für die kommunikative Entfaltung von Gemeinsamkeit und Kooperation

wie Aufmerksamkeit, Übertreibung und Intensivierung von Interesse, In-group-Marker, Zustimmung, Vermeidung von Dissens, Inszenierungen von Gemeinsamkeiten, Scherze, Verständnis für Wünsche des andern, Versprechungen, Optimismus, Einschluß des andern, Begründungen, Unterstellung von Wechselseitigkeit.

5.2. Korrektive Muster und Sequenzen (Vermeidungsrituale)

Vermeidungsrituale sind darauf gerichtet, das rituelle Gleichgewicht wiederherzustellen, das durch 'Zwischenfälle' gefährdet ist; diese können durch 'Herausforderungen'/'Veranlassungen'/'Vorwürfe' markiert werden, was in der Regel zu 'korrekativen Schritten' führt. Das Korrektiv kann durch 'Honorierung'/'Entgegenkommen' akzeptiert werden; dem können weitere Schritte des 'Dankes' und der 'Bagatellisierung' folgen. So ergibt sich als prototypischer vollständiger Ablauf:

Zwischenfall

- A: Veranlassung, Vorwurf
 B: Korrektiv
 A: Honorierung, Entgegenkommen
 B: Dank
 A: Bagatellisierung

Natürlich sind strukturelle Varianten, Weglassungen, Umstellungen in dieser Sequenz möglich. Pragmalinguistisch sind vor allem Untertypen von Korrektivschritten behandelt worden, wie sie in der folgenden Liste zu finden sind (Holly 1979, 53–73):

- (1) Praktische Erklärungen
 - (1.1) Bestreiten
 - (1.1.1) einer Handlung
 - (1.1.2) eines bestimmten Musters
 - (1.2) Rechtfertigen (durch Leugn. v.)
 - (1.2.1) Schaden
 - (1.2.2) Unschuld des Opfers
 - (1.2.3) Vorwurfsberechtigung
 - (1.2.4) bösen Absichten
 - (1.2.5) Gültigkeit der Norm
 - (1.3) Entschuldigen (Berufung auf)
 - (1.3.1) widrige Umstände
 - (1.3.2) Mangel an Willen, Wissen, Absicht, Voraussicht
 - (1.3.3) Unkontrollierbarkeit
 - (1.3.4) andere Personen
- (2) Schuldbekennnisse (durch)
 - (2.1) Verwirrung
 - (2.2) Reue
 - (2.3) Vorsatz der Besserung
 - (2.4) Buße
 - (2.5) Wiedergutmachung
- (3) Höfliche Ersuchen (um)
 - (3.1) Erlaubnis
 - (3.2) Gefälligkeit

Im Fall von (3) liegt der mögliche Zwischenfall nicht zurück, sondern soll präventiv ausgeräumt werden. Brown/Levinson (1978/1987) entfalten vor allem das Feld sprachlicher Vermeidung von Direktheit als Übergriff in das rituelle Territorium des andern durch konventionell indirekten Sprechaktausdruck, durch Fragen, Hecken, Entpersonalisierung, Nominalisierung usw.

Problematische Phasen in natürlichen Gesprächen zeigen häufig Abweichungen von der grundsätzlichen Orientierung an der rituellen Ordnung, wobei Korrektive verweigert werden, konkurrierende Zwischenfallmarkierungen nicht aufgelöst werden können oder Imageverletzungen verdeckt und so immunisiert werden (Holly 1979, 126–180).

„Nachverbrennungen“ (afterburns) werden nötig, wenn Korrekturen von Imageverletzungen vom Täter nicht ausreichend erwirkt werden können, so daß Dritte – möglicherweise auch in späteren Situationen – dazu herangezogen werden (Holly 1979, 180–193).

6. Beziehungszentrierte Gesprächssorten

Während Beziehungskommunikation normalerweise routiniert und „im Hintergrund“ der Aufmerksamkeit erfolgt, gibt es einige Gesprächssorten (→ Art. 137, 138), die vordringlich der Beziehungsgestaltung dienen. Aber auch hier herrscht wegen der Ausblendung des Beziehungsaspekts häufig der Eindruck, diese Gespräche hätten überhaupt keinen Zweck, seien „autotelisch“. Dies gilt vor allem für 'Small Talk' (Schneider 1988) in Alltagsgesprächen (→ Art. 139), überhaupt für alle Arten von 'Plaudereien'. Ehlich/Rehbein (1980, 343) sprechen von „homileischen Diskursen“ und nennen als Beispiele außerdem 'Party-Gespräche', 'Straßenecken-Gespräche', 'Salon-Gespräche', 'Palaver', 'Kaffeekränzchen'. Sie setzen diese dem institutionenspezifischen Handeln gegenüber, bemerken aber, daß sie systematisch gerade in Institutionen (→ Art. 140–147) vorkommen, als 'Pausengespräche' in Schulen, Produktionsstätten, Wartezimmern, beim Einkauf usw., wo sie eine wichtige Funktion für den reibungslosen Ablauf der zentralen Handlungsbereiche haben.

Adamzik (1994, 370) unterscheidet von diesen überwiegend 'beziehungssichernden' Gesprächssorten ('Gespräch' hier in einem

sehr weiten Sinne) solche, die der 'Beziehungsänderung' dienen, einmal indem Beziehungen erst etabliert werden sollen („Kontakt-/Kennenlern-Gespräche“) oder (z. B. in Übergangsritualen) neu formiert werden: institutionell z. B. in 'Eheschließungen', 'Ernennungen', 'Amtseinführungen', 'Vorstellungsgesprächen' u. ä., privat z. B. in Gesprächen unter Freunden (Tannen 1984; Wilmot/Shellens 1990) oder in Paargesprächen (Leisi 1993; Fitzpatrick 1990), z. B. mit 'Liebeserklärungen', 'Heiratsanträgen' u. ä. Ein weiterer Typ von Gesprächen hat es mit Beziehungskonflikten (→ Art. 130) zu tun; auch hier gibt es institutionelle Formen wie 'Schlichtungsgespräche' (Nothdurft 1995, 1997; Schröder 1997), 'Verhöre' (→ Art. 158), konfrontative, inszenierte Gesprächsarten in Medien (z. B. Holly/Kühn/Püschel 1986; Holly 1992a, 1993; Holly/Schwitalla 1995) und andere (Koerfer 1994; Rolf 1994; Klein/Presch 1981), wobei der Beziehungsaspekt zwar eine wichtige Rolle spielt, aber wohl nicht die primäre; private Beziehungskonflikte sind Gegenstand zahlreicher Untersuchungen zu 'Streit' (Apeltauer 1978; Schank/Schwitalla 1987; Spiegel 1995; Gruber 1996) und mißlingender Kommunikation (z. B. Tannen 1991), ebenso ihre Behandlung in therapeutischen Gesprächen (z. B. Frankenberg 1979; Ehlich/Koerfer/Redder/Weingarten 1990).

7. Beziehungssensitive sprachliche Ausdrucksformen

Überblickt man, was in den Abschn. 3 und 4 über Dimensionen, Phasen und allgemeine Charakteristika der Beziehungskommunikation dargestellt worden ist, so ist klar, daß nahezu das gesamte Repertoire sprachlicher Ausdrucksformen hier ins Spiel kommt (wobei man die nicht-sprachlichen Mittel niemals aus dem Blick verlieren sollte). Man kann jedoch – ohne Anspruch auf Vollständigkeit und Distinktheit – auf einige Klassen von Ausdrücken und auf einige typische Formen indirekten Sprechaktausdrucks hinweisen, die als besonders beziehungs sensitiv gelten können; sie können hier nur aufgelistet werden.

(1) Grammatikalisierte und lexikalische Formen der personalen Referenz und Formen der Anrede (s. z. B. Vorderwülbecke 1997; Winter 1984; zu Anredeformen auch die Bibliographie von Braun/Kohz/Schubert 1986), vor allem Personalpronomina (Holly

1993a), Namen, Verwandtschaftsbezeichnungen, Titel, Rollen- und Funktionsbezeichnungen u. a.; mit grammatischen Mitteln werden Beziehungen auch durch entsprechende Sprechaktausdrücke konstituiert (s. v. Polenz 1988, 196 ff). Ausdrücke für soziale und personale Identitäten und Beziehungen tauchen nicht nur in Anredeformen auf, sondern können auch präzifizierend gebraucht werden (*du als Soziologe; wir sind doch nicht verheiratet*).

(2) Bewertungsausdrücke (Sandig 1979; v. Polenz 1988, 218 ff), die direkt oder indirekt auf die Beteiligten zu beziehen sind und damit Indikatoren von Selbst- oder Fremdbewertungen werden (Vorderwülbecke 1997, 941 ff).

(3) Gefühlswortschatz, der auch deskriptiv verwendet werden kann, überhaupt sprachliche Mittel des Gefühlsausdrucks (Martens-Cleef 1991, 93 ff; Fiehler 1990).

(4) Im Zusammenhang mit der Routiniertheit und Ritualisierung der Beziehungskommunikation spielen Routineformeln verschiedenster Art (nicht nur Grußformeln) und rituelle Formeln eine besondere Rolle (Hartmann 1973; Knuf/Schmitz 1980; Coulmas 1981, 1981a; Werlen 1984; Klein 1987; Keim 1997), wie überhaupt Phraseologismen (Burger/Buhofer/Sialm 1982).

(5) Ein wesentlicher Aspekt der Routiniertheit ist Beiläufigkeit; entsprechend sind unauffällige sprachliche Mittel in der Beziehungskommunikation besonders effektiv, zunächst natürlich Paraverbales (→ Art. 108); dazu kommen vor allem Partikeln (z. B. Weydt 1989), besonders Abtönungspartikel, Gliederungssignale und andere sogenannte „Gesprächswörter“ (Burkhardt 1989), aber auch alle Arten von Heckenausdrücken (Kolde 1989), die subtile Modifikationen zum Ausdruck bringen; außerdem Ausdrucksmittel für Modalität (z. B. Zifonun 1997).

(6) Zur Beiläufigkeit und zur Reduktion von Brisanz durch Höflichkeit tragen die verschiedenen Formen von nicht explizit-performativem Sprechaktausdruck bei, wozu auch der mehr oder weniger explizite Ausdruck von propositionalen Einstellungen gehört (v. Polenz 1988, 195–222), außerdem verschiedene Formen der Entpersonalisierung (Brown/Levinson 1987, 273 ff) und Deagentivierung (v. Polenz 1988, 186 ff).

(7) In diesem Zusammenhang muß auch auf sogenannte „hintergründige Satzinhalte“ (v. Polenz 1988, 298–327) verwiesen werden, also auf Mitbedeutetes (z. B. in Form von Konnotationen), Mitgemeintes und Mitzu-

verstehendes, das aufgrund von Implikationen und semantischen und pragmatischen Präsuppositionen durch konventionelle und konversationelle Implikaturen (Grice 1975) erschlossen werden kann; dazu gehören auch Formen „uneigentlichen Sprechens“ wie Ironie, Hyperbel, Metaphern u. ä., auch sogenannte „Konnotationen“, schließlich soziolokal und stilistisch markierte Ausdrücke.

8. Literatur (in Auswahl)

- Adamzik, Kirsten (1984): Sprachliches Handeln und sozialer Kontakt. Tübingen.
- (1994): Beziehungsgestaltung in Dialogen. In: Fritz/Hundsnurscher (eds.), 357–374.
- Althaus, Hans P./Henne, Helmut/Wiegand, Herbert E. (eds.) (1980): Lexikon der germanistischen Linguistik. 2. Aufl. Tübingen.
- Apeltauer, Ernst (1978): Elemente und Verlaufsformen von Streitgesprächen. Diss. Münster.
- Auer, Peter (1986): Kontextualisierung. In: *Studium Linguistik* 19, 22–47.
- Auer, Peter/di Luzio, Aldo (eds.) (1992): *The contextualization of language*. Amsterdam.
- Bergmann, Jörg R. (1994): Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Fritz/Hundsnurscher (eds.), 3–16.
- Braun, Friederike/Kohz, Armin/Schubert, Klaus (1986): Anredeforschung. Kommentierte Bibliographie zur Soziolinguistik der Anrede. Tübingen.
- Brinker, Klaus/Sager, Sven F. (1989): Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. Berlin.
- Brown, Penelope/Levinson, Stephen C. (1978/1987): *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge. [Zuerst in: Goody, Esther N. (ed.) (1978): *Questions and politeness*. Cambridge].
- Brown, Roger/Gilman, Albert (1960): The pronouns of power and solidarity. In: Sebeok, Thomas A. (ed.): *Style in language*. Cambridge, Mass., 253–276.
- Burger, Harald/Buhofer, Annelies/Sialm, Ambros (1982): *Handbuch der Phraseologie*. Berlin/New York.
- Burkhardt, Armin (1989): Die Beschreibung von Gesprächswörtern im allgemeinen einsprachigen Wörterbuch. In: Hausmann/Reichmann/Wiegand (eds.), 822–830.
- Coulmas, Florian (1979): Riten des Alltags. Sequenzierungsbedingungen in präfigurierter Rede. In: Vandeweghe, Willy/Van de Velde, Marc (eds.): *Bedeutung, Sprechakte und Texte*. Tübingen, 171–180.
- (1981): *Routine im Gespräch. Zur pragmatischen Fundierung der Idiomatik*. Wiesbaden.
- (1981a): *Conversational routine. Explorations in standardized communication situations and pre-patterned speech*. The Hague/Paris/New York.
- Coupland, Nikolas/Coupland, Justine (1990): *Language and Later Life*. In: Giles/Robinson (eds.), 451–468.
- Czyżewski, Marek/Gülich, Elisabeth/Hausendorf, Heiko/Kastner, Maria (eds.) (1995): *Nationale Selbst- und Fremdbilder im Gespräch*. Opladen.
- Davies, Brownyn/Harré, Rom (1990): The Discursive Production of Selves. In: *Journal of the Theory of Social Behavior* 20, 43–63.
- Deppermann, Arnulf (1995): *Praxis der Gesprächsanalyse. Forschungsberichte des Psychologischen Instituts der Universität Freiburg*. Freiburg.
- Drew, Paul/Wootton, Anthony (eds.) (1988): *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*. Cambridge.
- Ehlich, Konrad (1986): *Funktional-pragmatische Diskursanalyse – Ziele und Verfahren*. In: Hartung, Wolfgang (ed.): *Untersuchungen zur Kommunikation. Ergebnisse und Perspektiven. Internationale Arbeitstagung in Bad Stuer Dezember 1985*. Berlin, 15–40.
- Ehlich, Konrad/Koerfer, Armin/Redder, Angelika/Weingarten, Rüdiger (eds.) (1990): *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*. Opladen.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1980): *Sprache in Institutionen*. In: Althaus/Henne/Wiegand (eds.), 338–345.
- Fiehler, Reinhard (1990): *Kommunikation und Emotion. Theoretische und empirische Untersuchungen zur Rolle von Emotionen in der verbalen Interaktion*. Berlin.
- Fiehler, Reinhard/Thimm, Caja (eds.) (1998): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Opladen.
- Fitzpatrick, Mary Anne (1990): *Models of Marital Interaction*. In: Giles/Robinson (eds.), 433–450.
- Frankenberg, Hartwig (1979): *Familienkonflikte und ihre sprachliche Bewältigung. Ein Beitrag zur linguistischen Therapie*. Frankfurt a. M.
- Fritz, Gerd/Hundsnurscher, Franz (1975): *Sprechaktsequenzen. Überlegungen zur Vorwurf/Rechtfertigungsinteraktion*. In: *Der Deutschunterricht* 27, 81–103.
- Fritz, Gerd/Hundsnurscher, Franz (eds.) (1994): *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen.
- Giles, Howard/Coupland, Nikolas/Coupland, Justine (1991): *Accommodation theory: Communication, context, and consequence*. In: Giles, Howard/Coupland, Nikolas/Coupland, Justine (eds.): *Contexts of accommodation: Developments in applied sociolinguistics*. Cambridge, 1–52.
- Giles, Howard/Robinson, W. Peter (eds.) (1990): *Handbook of language and social psychology*. Chichester.
- Giles, Howard/Smith, Philip (1979): *Accommodation theory: Optimal levels of convergence*. In: Giles, Howard/St. Clair, Robert N. (eds.): *Language and social psychology*. Oxford, 45–65.

- Goffman, Erving (1955): *On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction*. In: *Psychiatry* 18, 213–231 (wieder in Goffman 1967).
- (1956): *The Nature of Deference and Demeanor*. In: *American Anthropologist* 58, 473–502 (wieder in Goffman 1967).
- (1959): *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York. [dt.: *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. München 1969].
- (1963): *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs, N. Y. [dt.: *Stigma. Über Techniken der Bewältigung beschädigter Identität*. Frankfurt a. M. 1967].
- (1967): *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Garden City, N. Y. [dt.: *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt a. M. 1971].
- (1971): *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*. New York. [dt.: *Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung*. Frankfurt a. M. 1974].
- (1979): *Footing*. In: *Semiotica* 25, 1–29 (wieder in: Goffman, Erving: *Forms of Talk*. Philadelphia 1981, 124–159).
- Grice, Herbert P. (1975): *Logic and Conversation*. In: Cole, Peter/Morgan, Jerry L. (eds.): *Speech Acts*. New York, 41–58.
- Gruber, Helmut (1996): *Streitgespräche. Zur Pragmatik einer Diskursform*. Opladen.
- Gudykunst, William B./Ting-Toomey, Stella (1990): *Ethnic Identity, Language, and Communication Breakdowns*. In: Giles/Robinson (eds.), 309–327.
- Gumperz, John (1982): *Discourse strategies*. Cambridge.
- Hahn, Alois (1989): *Verständigung als Strategie*. In: Haller, Max/Hoffmann-Nowotny, Hans-Joachim/Zapf, Wolfgang (eds.): *Kultur und Gesellschaft*. Frankfurt/New York, 346–359.
- Harré, Rom (1991): *The Discursive Production of Selves*. In: *Theory and Psychology* 1, 51–63.
- Harré, Rom/van Langenhove, Luk (1991): *Varieties of positioning*. In: *Journal for the theory of social behavior* 21, 393–407.
- Hartmann, Dieter (1973): *Begrüßungen und Begrüßungsrituale*. In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 1, 133–162.
- Haslett, Beth (1990): *Social Class, Social Status and Communicative Behavior*. In: Giles/Robinson (eds.), 329–344.
- Hausmann, Franz J./Reichmann, Oskar/Wiegand, Herbert E./Zgusta, Ladislav (eds.) (1989): *Wörterbücher. Dictionaries. Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie*. Berlin/New York.
- Henne, Helmut/Rehbock, Helmut (1982): *Einführung in die Gesprächsanalyse*. 2. Aufl. Berlin/New York.
- Heringer, Hans Jürgen (1999): *Das höchste der Gefühle. Empirische Studien zur distributiven Semantik*. Tübingen.
- Hettlage, Robert/Lenz, Karl (eds.) (1991): *Erving Goffman – ein soziologischer Klassiker der zweiten Generation*. Bern/Stuttgart.
- Holly, Werner (1976): *Selbst- und Partneereinschätzungen in Gesprächen*. In: Weber, Heinrich/Weydt, Harald (eds.): *Sprachtheorie und Pragmatik*. Bd. 1. Tübingen, 175–186.
- (1979): *Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspekts*. Tübingen.
- (1983): *„Die Mutter ist wie alt?“ Befragungstechniken und Beziehungsstile eines Psychotherapeuten in Zweitinterviews*. In: Sandig, Barbara (ed.): *Stilistik II: Gesprächsstile*. Hildesheim/Zürich/New York, 103–147.
- (1990): *Politikersprache. Inszenierungen und Rollenkonflikte im informellen Sprachhandeln eines Bundestagsabgeordneten*. Berlin.
- (1992): *Holistische Dialoganalyse. Anmerkungen zur „Methode“ pragmatischer Textanalyse*. In: Statti, Sorin/Weigand, Edda (eds.): *Methodologie der Dialoganalyse*. Tübingen, 15–40.
- (1992a): *Was kann Kohl, was Krenz nicht konnte? Deutsch-deutsche Unterschiede politischer Dialogrhetorik in zwei Fernsehinterviews*. In: Dyck, Joachim (ed.): *Rhetorik. Ein internationales Jahrbuch* 11. Stuttgart/Bad Cannstatt, 33–50.
- (1993): *Zur Inszenierung von Konfrontation in politischen Fernsehinterviews*. In: Grewenig, Adi (ed.): *Inszenierte Information. Politik und strategische Kommunikation in den Medien*. Opladen, 164–197.
- (1993a): *Pragmatik in die Schulgrammatik!* In: Heringer, Hans Jürgen/Stötzel, Georg (eds.): *Sprachgeschichte und Sprachkritik. Festschrift für Peter von Polenz zum 65. Geburtstag*. Berlin/New York, 291–310.
- (1998): *Image*. In: Ueding, Gert (ed.): *Historisches Wörterbuch der Rhetorik*. Bd. 4: Hu–K. Tübingen, 223–227.
- Holly, Werner/Kühn, Peter/Püschel, Ulrich (1984): *Für einen ‚sinnvollen‘ Handlungsbegriff in der linguistischen Pragmatik*. In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 12, 275–312.
- Holly, Werner/Kühn, Peter/Püschel, Ulrich (1986): *Politische Fernsehdiskussionen. Zur medien-spezifischen Inszenierung von Propaganda als Diskussion*. Tübingen.
- Holly, Werner/Schwitalla, Johannes (1995): *„Explosiv – Der heiße Stuhl“: Zur Inszenierung von ‚Streitkultur‘ im kommerziellen Fernsehen*. In: Neumann-Braun, Klaus/Müller-Doohm, Stefan (eds.): *Kulturinszenierung – Kultureffekte*. Frankfurt a. M., 59–88.
- Jakobson, Roman (1960): *Linguistics and poetics*. In: Sebeok, Thomas A. (ed.): *Style in language*. Cambridge, Mass., 350–377.

- Jones, Edward E./Pittman, T. S. (1982): Towards a general theory of strategic self-presentation. In: Suls, Jerry (ed.): Psychological perspectives on the self. Vol. 1. Hillsdale, N. J., 231–262.
- Kallmeyer, Werner (1985): Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In: Gülich, Elisabeth/Kotschi, Thomas (eds.): Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983. Tübingen, 81–122.
- Keim, Inken (1997): Formelhaftes Sprechen als konstitutives Merkmal sozialen Stils. In: Sandig, Barbara/Selting, Margret (eds.): Sprech- und Gesprächsstile. Berlin/New York, 318–344.
- Keller, Rudi (1977): Kollokutionäre Akte. In: Germanistische Linguistik H. 1–2, 4–50.
- Klein, Josef/Presch, Gunter (eds.) (1981): Institutionen–Konflikte–Sprache. Arbeiten zur linguistischen Pragmatik. Tübingen.
- Klein, Wolfgang (ed.) (1987): Sprache und Ritual. Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik H. 65.
- Knuf, Joachim/Schmitz, H. Walter (1980): Ritualisierte Kommunikation und Sozialstruktur. Hamburg.
- Koerfer, Armin (1994): Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse. Opladen.
- Kolde, Gottfried (1989): Probleme der Beschreibung von sog. Heckenausdrücken im allgemeinen einsprachigen Wörterbuch. In: Hausmann/Reichmann/Wiegand u. a. (eds.), 855–862.
- Kramarac, Cheris (1990): Changing the Complexion of Gender in Language Research. In: Giles/Robinson (eds.), 345–361.
- Krappmann, Lothar (1987): Identität. In: Ammon, Ulrich/Dittmar, Norbert/Mattheier, Klaus J. (eds.): Soziolinguistik. 1. Halbbd. Berlin, 132–139.
- Kühn, Peter (1995): Mehrfachadressierung. Untersuchungen zur Polyvalenz sprachlichen Handelns. Tübingen.
- Lange, Willi (1984): Aspekte der Höflichkeit. Überlegungen am Beispiel der Entschuldigungen im Deutschen. Frankfurt a. M./Bern/New York.
- Leisi, Ernst (1993): Paar und Sprache. 4. Aufl. Heidelberg.
- Levinson, Stephen (1988): Putting Linguistics on a Proper Footing: Explorations in Goffman's Concepts of Participation. In: Drew/Wootton (eds.), 161–227.
- Lindner, Katrin (1983): Sprachliches Handeln bei Vorschulkindern. Tübingen.
- Luckmann, Thomas (1979): Persönliche Identität, soziale Rolle und Rollendistanz. In: Marquard, Odo/Stierle, Karl-Heinz (eds.): Identität. München, 293–313.
- Malinowski, Bronislaw (1923): The Problem of Meaning in Primitive Language. In: Ogden, Charles K./Richards, Ivor A. (eds.): The Meaning of Meaning. London. [dt.: Die Bedeutung der Bedeutung. Frankfurt a. M. 1974, 323–384].
- Markova, Ivana (1990): Language and Communication in Mental Handicap. In: Giles/Robinson (eds.), 363–380.
- Marten-Cleef, Susanne (1991): Gefühle Ausdrücken. Die expressiven Sprechakte. Göppingen.
- Mummendey, Hans Dieter (1995): Psychologie der Selbstdarstellung. 2. Aufl. Göttingen/Bern/Toronto u. a.
- Nothdurft, Werner (ed.) (1995): Schlichtung. Bd. 1: Streit schlichten. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu institutionellen Formen konsensueller Konfliktregelung. Berlin/New York.
- (1997): Schlichtung. Bd. 2: Konfliktstoff. Gesprächsanalyse der Konfliktbearbeitung in Schlichtungsgesprächen. Berlin/New York.
- von Polenz, Peter (1988): Deutsche Satzsemantik. Grundbegriffe des Zwischen-den-Zeilen-Lesens. 2. Aufl. Berlin/New York.
- Pomerantz, Anita (1978): Compliment responses: Notes on the cooperation of multiple constraints. In: Schenkein, Jim (ed.): Studies in the Organization of Social Interaction. New York, 79–112.
- Püschel, Ulrich (1995): Stilpragmatik – Vom praktischen Umgang mit Stil. In: Stickel, Gerhard (ed.): Stilfragen. Berlin, 307–328.
- Rehbein, Jochen (1972): Entschuldigungen und Rechtfertigungen. Zur Sequenzierung von kommunikativen Handlungen. In: Wunderlich, Dieter (ed.): Linguistische Pragmatik. Frankfurt a. M., 288–317.
- Reiger, Horst (1992): Face-to-Face Interaktion. Ein Beitrag zur Soziologie Erving Goffmans. Frankfurt a. M. u. a.
- Riggins, Stephen H. (ed.) (1990): Beyond Goffman. Studies on Communication, Institution, and Social Interaction. Berlin/New York.
- Rolf, Eckard (1994): Dialoge in Institutionen. In: Fritz/Hundsnurscher (eds.), 321–355.
- Sacks, Harvey (1992): Lectures on Conversation. 2 Bde. Oxford/Cambridge, Mass.
- Sager, Sven F. (1981): Sprache und Beziehung. Linguistische Untersuchungen zum Zusammenhang von sprachlicher Kommunikation und zwischenmenschlicher Beziehung. Tübingen.
- Samel, Ingrid (1995): Einführung in die feministische Linguistik. Berlin.
- Sandig, Barbara (1979): Ausdrucksmöglichkeiten des Bewertens. Ein Beschreibungsrahmen im Zusammenhang eines fiktionalen Textes. In: Deutsche Sprache 7, 137–159.
- (1983): Zwei Gruppen von Gesprächsstilen. Ich-zentrierter versus duzentrierter Partnerbezug. In: Sandig, Barbara (ed.): Stilistik II: Gesprächsstile. Hildesheim/Zürich/New York, 149–197.

- (1986): *Stilistik der deutschen Sprache*. Berlin/New York.
- Schank, Gerd/Schwitalla, Johannes (1980): *Gesprochene Sprache und Gesprächsanalyse*. In: Althaus/Henne/Wiegand (eds.), 313–322.
- Schank, Gerd/Schwitalla, Johannes (eds.) (1987): *Konflikte in Gesprächen*. Tübingen.
- Schlenker, Barry R. (1980): *Impression management: The self concept, social identity and interpersonal relations*. Monterey, Ca.
- (ed.) (1985): *The self in social life*. New York.
- Schlieben-Lange, Brigitte (1975): *Linguistische Pragmatik*. Stuttgart.
- Schlobinski, Peter (1995): *Jugendsprachen: Speech Styles of Youth Subcultures*. In: Stevenson, Patrick (ed.): *The German Language and the Real World*. Oxford, 315–337.
- Schneider, Klaus P. (1988): *Small talk. Analysing phatic discourse*. Marburg.
- Schoenthal, Gisela (ed.) (1998): *Feministische Linguistik – Linguistische Geschlechterforschung. Ergebnisse, Konsequenzen, Perspektiven*. Hildesheim/Zürich/New York.
- Schröder, Peter (ed.) (1997): *Schlichtung*. Bd. 3: *Schlichtungsgespräche. Ein Textband mit einer exemplarischen Analyse*. Berlin/New York.
- Schüle, Johann August (1976): *Psychotechnik als Politik. Zur Kritik der Pragmatischen Kommunikationstheorie*. Frankfurt a. M.
- Schwitalla, Johannes (1996): *Beziehungsdynamik. Kategorien für die Beschreibung der Beziehungsgestaltung sowie der Selbst- und Fremddarstellung in einem Streit- und Schlichtungsgespräch*. In: Kallmeyer, Werner (ed.): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozeß*. Tübingen, 279–349.
- Spiegel, Carmen (1995): *Streit. Eine linguistische Untersuchung verbaler Interaktionen in alltäglichen Zusammenhängen*. Tübingen.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1997): *Interaktionsprofile. Die Herausbildung individueller Handlungstypik in Gesprächen*. Opladen.
- Streck, Jürgen (1983): *Kommunikation in der kindlichen Sozialwelt. Eine mikroethnographische Studie*. Tübingen.
- Tannen, Deborah (1984): *Conversational Style: Analyzing Talk Among Friends*. Norwood, N. J.
- (1991): *Du kannst mich einfach nicht verstehen. Warum Männer und Frauen aneinander vorbeireden*. Hamburg.
- Tedeschi, James T. (ed.) (1981): *Impression management theory and social psychological research*. New York.
- Tracy, Karen (1990): *The many faces of facework*. In: Giles/Robinson (eds.), 209–226.
- Vorderwülbecke, Klaus (1997): *Sprecher-Hörer-Relation, personale Bezugnahme und Beziehungskonstitution*. In: Zifonun/Hoffman/Strecker u. a. (eds.), 911–952.
- Watts, Richard J./Ide, Sachiko/Ehlich, Konrad (eds.) (1992): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin/New York.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D. (1967): *Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York. [dt.: *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern/Stuttgart/Wien 1969.
- Werlen, Iwar (1984): *Ritual und Sprache. Zum Verhältnis von Sprechen und Handeln in Ritualen*. Tübingen.
- Weydt, Harald (ed.) (1989): *Sprechen mit Partikeln*. Berlin/New York.
- Willems, Herbert (1997): *Rahmen und Habitus. Zum theoretischen und methodischen Ansatz Erving Goffmans: Vergleiche, Anschlüsse und Anwendungen*. Frankfurt a. M.
- Wilmot, William W./Shellen, Wesley N. (1990): *Language in Friendship*. In: Giles/Robinson (eds.), 413–431.
- Winter, Werner (ed.) (1984): *Anredeverhalten*. Tübingen.
- Wolf, Ricarda (1998): *Soziale Positionierung im Gespräch*. Ms.
- Ziegler, Jürgen (1977): *Kommunikation als paradoxer Mythos. Analyse und Kritik der Kommunikationstheorie Watzlawicks und ihrer didaktischen Verwertung*. Weinheim.
- Zifonun, Gisela (1997): *Der Modus kommunikativer Minimaleinheiten*. In: Zifonun/Hoffman/Strecker u. a. (eds.), 605–675.
- Zifonun, Gisela/Hoffman, Ludger/Strecker, Bruno u. a. (1997): *Grammatik der deutschen Sprache*. Bd. 1. Berlin/New York.

Werner Holly, Chemnitz (Deutschland)