



**University of
Zurich**^{UZH}

**Zurich Open Repository and
Archive**

University of Zurich
Main Library
Strickhofstrasse 39
CH-8057 Zurich
www.zora.uzh.ch

Year: 2011

Höflichkeitsformen und Höflichkeitsnormen in Internetforen und E-Mails

Spiegel, Carmen ; Kleinberger, Ulla

Posted at the Zurich Open Repository and Archive, University of Zurich
ZORA URL: <https://doi.org/10.5167/uzh-57714>
Journal Article
Published Version

Originally published at:

Spiegel, Carmen; Kleinberger, Ulla (2011). Höflichkeitsformen und Höflichkeitsnormen in Internetforen und E-Mails. *Der Deutschunterricht*, (2):34-43.

Höflichkeitsformen und Höflichkeitsnormen in Internetforen und E-Mails

Dank der elektronischen Medien gibt es inzwischen eine große Bandbreite an schriftlichen Kommunikationsmöglichkeiten – mit teilweise variierenden Kommunikationsbedingungen. Untersuchungen zur Jugendsprache aus der Gesprächsforschung wie z. B. Hartung 2000 haben gezeigt, dass Jugendliche in der Peer-Kommunikation andere Höflichkeitsformen praktizieren als allgemein gesellschaftlich erwartet wird. Es stellt sich die Frage, ob und inwieweit Jugendliche „Höflichkeit“ in der schriftlichen elektronischen Kommunikation realisieren. Im Folgenden werden wir zwei verschiedene Formen der schriftlichen Kommunikation in den Blick nehmen, die zwar beide an elektronische Medien gebunden sind, zugleich aber unterschiedliche Kommunikationsformen darstellen und sich durch verschiedene Kommunikationsbedingungen auszeichnen:

1. Das Schreiben in öffentlichen Internetforen, die sich in erster Linie thematisch an Jugendliche wenden und in welchen

vorwiegend Jugendliche schreiben. Die Texte der Jugendlichen sind dadurch gekennzeichnet, dass sie sich an eine komplexe, große und in der Regel unbekannte Adressatengruppe richten. Die Rezeptionssituation ist insofern komplex, als gelegentlich nur eine Person direkt adressiert wird; andere Forummitglieder sind als sekundäre Adressat/inn/en mitgemeint und sie können potenziell auch antworten. Die Zusammensetzung der Gruppe ist den Schreiber/innen in der Regel unbekannt; sie unterstellen zunächst eine Symmetrie bezüglich des gesellschaftlichen Status.

2. Das Schreiben Jugendlicher in E-Mails, die an Erwachsene adressiert sind: E-Mails orientieren sich strukturell bezüglich Anrede, Textkörper und Grußformeln am Textmuster Brief (vgl. hierzu Meier 2002, Dürscheid 2005) und sie sind an eine oder mehrere, aber meist bekannte Person(en) adressiert. Zugleich übernehmen sie aber in Teilen andere pragmatische Funktionen als der Brief, denn nach Dürscheid (2005, 87) werden E-Mails auch anstelle des Telefons eingesetzt. Beim Schreiben von Jugendlichen an Erwachsene können Asymmetrien wirksam werden; das können alters- oder statusbedingte Asymmetrien sein wie in der Interaktion zwischen Lehrenden und Schüler/innen, Dozierenden und Studierenden oder Eltern/Erziehungsberechtigten und ihren Kindern.

Neben diesen außertextlichen Asymmetrien können auch innertextliche hinzu kommen, die pragmatisch bedingt sind. Darunter fallen solche, die aus den jeweiligen Rollen der Beteiligten bei bestimmten sprachlichen

Tinte und Feder,
das war einmal.



Handlungen wie „Bitte“ oder „Entschuldigung“ entstehen, die asymmetrische Rollen wie Bittsteller und Gebende beinhalten: jemand, der um etwas bittet oder sich entschuldigt, ist in der inferioren Rolle, die erfolgreiche Durchführung der sprachlichen Handlung ist von der Akzeptanz der Entschuldigung oder der Gewährung der Bitte durch das Gegenüber abhängig.

Höflichkeit – Gegenstandsbeschreibung

Wir werden nur ganz kurz auf den Höflichkeitsbegriff eingehen, da er im Rahmen dieses Heftes mehrfach beschrieben wird, und im Folgenden zunächst die beiden Begriffe Höflichkeitsnormen und Höflichkeitsformen klären: Unter Höflichkeitsnormen verstehen wir hochgradig bindende Verhaltenserwartungen innerhalb einer bestimmten Gemeinschaft oder sozialen Gruppe. Sie sind insofern bindend, als deren Nichteinhaltung Sanktionen nach sich ziehen können, so z. B. Hinweise auf den Verhaltensverstoß, Ermahnungen oder gar den Ausschluss aus der Gruppe. Höflichkeitsformen sind Möglichkeiten der Realisierung von erwartbaren Höflichkeitsnormen und – auch unerwartete – höfliche Verhaltensweisen.

Den Ausdruck „Höflichkeit“ verstehen wir als ein situationsadäquates mündliches oder schriftliches Verhalten in der Schnittstelle von Gruppen- und gesellschaftlich akzeptierter Norm.

Für ein differenziertes Verständnis von Höflichkeit bietet sich die Klassifikation der Autoren Harald Haferland und Ingwer Paul (1996, 27 ff.) an. Diese unterscheiden drei verschiedene Arten von Höflichkeit: Die *elementare Höflichkeit* umfasst grundlegende, in einer Gesellschaft übliche Verhaltensweisen wie „Grüßen“, „Danken“ oder „Entschuldigen“. Die zweite Art von Höflichkeit, die *kodifizierte Höflichkeit*, betrifft Verhaltensweisen, die in typischen Situationen oder bei bestimmten Personenkreisen als System elaborierter Regeln wirksam werden: Das Beherrschen der Regeln belegt die Zugehörigkeit. Diese Art des Wissens z. B. ist Gegenstand der Höflichkeitsratgeber und kann in Benimm-Kursen erworben werden; im Netz werden die Regeln des ge-



Quelle: © pressmaster - Fotolia.com

meinsamen Umgangs in der Netiquette formuliert. Die dritte Art der Höflichkeit ist die *reflektierte Höflichkeit*, die über das, was man als höflich erwartet, hinausgeht und z. B. als besondere Liebeshwürdigkeit auffällt. Darin unterscheidet sie sich von der elementaren und der kodifizierten Höflichkeit, denn diese fallen bereits dann als Unhöflichkeit auf, wenn sie nicht praktiziert werden.

Die Dreiteilung eignet sich zur Beschreibung von höflichen Verhaltensweisen in den elektronischen Medien:

- a) Elementare Höflichkeitsroutinen, wie Begrüßungen bzw. Anreden und Verabschiedungen, sind in unserer Gesellschaft erwartbar und aus der Brief-Kommunikation vertraut. Ihr Auftreten in Foren und E-Mails kann – je nach Gruppennorm – gleichfalls als erwartbar betrachtet werden. Entwickeln sich in den elektronischen Medien Dialoge mit mehreren, zeitlich relativ eng aufeinanderfolgenden Beiträgen derselben Teilnehmer/innen zu einem gleichbleibenden Fokus in Form von initiiierenden und respondierenden Akten wie Frage-Antwort-Sequenzen, dann werden Begrüßungen und Anreden in nur minimaler Form oder gar nicht mehr eingefügt.
- b) Die kodifizierte Höflichkeit findet in elektronischer Umgebung häufig in Netiquetten ihren Niederschlag, die situationsspezifische Regeln für Kommunikationspartner/innen verbindlich machen. Neben diesen kanonisierten Formen zeigen sich gelegentlich auch Hinweise von

Statt Briefen werden heute oft E-Mails geschrieben.

Teilnehmer/inne/n auf erwartbare, kodifizierte Höflichkeitsformen: Sie können die Beiträge der anderen kritisch kommentieren, wenn sie mit deren praktizierten Umgangsformen nicht einverstanden sind. Umfragen unter Hochschulkolleg/inn/en lassen vermuten, dass es eine ganze Reihe von Dozierenden an Hochschulen gibt, welche Mails von Studierenden als unhöflich wahrnehmen, manchmal als zu direkt, zu fordernd oder in der Anrede als zu flapsig formuliert. In ihrem Vortrag „Kommunikationsform E-Mail in der Hochschule zwischen Alltag und Institution“ auf der Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik in Karlsruhe 2009 hat Andrea Bachmann-Stein vergleichbare Phänomene beschrieben.

- c) Schriftliche Formen, die Elemente reflektierter Höflichkeit enthalten, fallen als besonders höfliche Beiträge auf; so z. B. alle Formen des Lobens oder solche Beiträge, die von anderen positiv honoriert werden. Auch Tröstungen oder Perspektivenübernahmen, die expliziert werden, können als Manifestationen der reflektierten Höflichkeit angesehen werden.

Was jeweils an Höflichkeiten erwartet wird, ist nicht nur von den Faktoren Kultur, Epoche oder Adressatengruppe bzw. soziale Gruppe abhängig, sondern auch vom Faktor Medium. Dabei wirken die Faktoren in hybrider Form: Kulturvergleiche verschiedener Foren, die beispielsweise einmal von einer kulturellen Gruppe, im anderen Fall kulturübergreifend bedient werden, wären dahingehend interessant zu untersuchen. Je nach Forum bzw. Gruppenidentität gelten andere Höflichkeitsnormen, und entsprechend variieren die adäquaten Höflichkeitsformen. Diese wiederum sind nicht identisch mit den Normen und Formen des Mailens.

Während die gesellschaftlichen Höflichkeitsnormen und -formen allgemeine Höflichkeitsorientierungen für die Beteiligten beinhalten, werden in der schriftlichen medialen Kommunikation die konkreteren Weisen des adäquaten Umgangs entsprechend den Erwartungen der jeweiligen Gruppe und den individuellen Vorstellungen der einzelnen ausgehandelt: Das gilt nicht nur für verschiedene soziale Gruppen, sondern z. B. ebenso innerhalb verschiedener Jugendli-

chengruppierungen. Höflichkeit ist abhängig vom etablierten sozialen Stil und den Konventionen in einer Gruppe. Ein „flapsiger“ Stil ist noch nicht per se unhöflich, sondern erst dann, wenn Rezipient/inn/en diesen als unhöflich empfinden und kommunizieren.

Höflichkeit in den Foren

Die sozialen Strukturen in Foren sind sehr divergent: Die Spannbreite reicht von einer „Kerngruppe“, deren Mitglieder sich gut kennen, bis hin zu Foren, in denen sich Leute austauschen, die sich völlig fremd sind. Der forumsspezifische Höflichkeitsgrad und die forumstypische Höflichkeitsrealisierung, die als Höflichkeitsformen in der jeweiligen Gruppe erwartet werden, konkretisieren sich in den diskursiven, dialogischen Einheiten, den Forumsbeiträgen. Das heißt, die Forenmitglieder vermitteln durch die Art, wie sie ihre Beiträge gestalten und wie sie gegebenenfalls lobend oder kritisch auf die Form der anderen Beiträge reagieren, den Gruppenstil des jeweiligen Forums.

Einstiegsthreads sind – sofern es sich um „Anfragen“ und nicht um reine Kommentare handelt – im Allgemeinen höflich und normnah verfasst. Erst im Laufe des Diskurses zeigen sich forumsspezifische Eigenheiten und Normen, die u. U. auch eingefordert werden. Sozialisiert sind die Teilnehmer/innen weitgehend, indem sie Foren über einen bestimmten Zeitraum als Beobachter/innen antizipieren, bevor sie sich selbst äußern. Im großen Ganzen bemühen sich Jugendliche, die Höflichkeitsnorm des Forums zu „treffen“, da sie teilhaben und in den Gruppendialog integriert werden wollen. „Störenfriede“ oder auch „Trolle“, die bewusst provozieren, finden sich gelegentlich, sie werden in der Regel von den anderen Mitgliedern sanktioniert. Die Netiquette selbst wirkt nicht konstituierend, da sie von den Jugendlichen kaum wahrgenommen wird; sie dient eher der rechtlichen Absicherung der Forumsbetreiber/innen.

Höflichkeit in den E-Mails

Die Höflichkeit in der E-Mail orientiert sich an verschiedenen Faktoren: Neben

den Partnerhypothesen der Schreiber/innen bezüglich der Adressat/inn/en spielen der Anlass bzw. die Art der sprachlichen Handlung, die mit der E-Mail durchgeführt wird, eine Rolle. Auch macht es einen Unterschied, ob es sich um eine initiiierende Mail, die eine Antwort verlangt, eine responsive E-Mail oder um eine Mail handelt, die Bestandteil eines mehrmaligen E-Mail-Austauschs mit mehreren Folgebeiträgen ist. Die Untersuchung von Höflichkeit in E-Mails gestaltet sich als schwierig, denn diese wird in der Regel nicht im E-Mail-Verkehr thematisiert. Zugleich bieten Antwort-Mails aufgrund der Asymmetrien der Beteiligtenrollen kaum Orientierung bezüglich des erwarteten Höflichkeitsgrades. Hier hilft der Vergleich verschiedener Mails von verschiedenen Autor/inn/en an einen Adressaten/eine Adressatin. So kann das realisierte Höflichkeitsspektrum bei gleichbleibender Adressierung beschrieben werden. Darüber hinaus helfen Befragungen der Empfänger/innen, deren Erwartungshorizont bezüglich Höflichkeit zu eruieren.

Explizite und implizite Höflichkeitsformen

Sowohl in den E-Mails als auch in den Foren finden sich explizite und implizite Höflichkeitsformen. Die expliziten oder direkten Formen können sich in der Art der Adressierung bzw. der Anrede und den Verabschiedungen (elementare Höflichkeit) zeigen. Bestimmte Handlungen, wie beispielsweise Dank oder Entschuldigungen (kodifizierte Höflichkeit) oder auch Lob (reflektierte Höflichkeit) können einerseits explizit, andererseits indirekt formuliert werden, wobei die Übergänge fließend sind. Interessant wird die Verwendung von Höflichkeit, wenn z. B. Kritik geübt wird, denn Äußerungen, die entweder die Person, deren Meinungen oder Texte negativ bewerten, sind gesichtsbedrohende Handlungen. Anredeformen und Verabschiedungen sind zwei zentrale Höflichkeitselemente, da sie traditionellerweise durch Briefkonventionen streng normiert und in den Texten typographisch markant positioniert sind. Sie rahmen den Beitrag bzw. die E-Mail: Wäh-

The screenshot shows a user profile on the 'studivZ' website. The profile is for 'Lea Kuhn's Seite (LMU München)'. It includes a search bar, navigation links, and a list of friends. The main profile section contains:

- Account:** Name: Lea Kuhn, Verzeichnis: studivZ, Mitglied seit: 12.10.2007, Letztes Update: 15.04.2009.
- Allgemeines:** Hochschule: LMU München (seit 2007), Status: Student(in), Studienrichtung: Kommunikationswissenschaft, Geschlecht: weiblich, Geburtstag: 16.01.1987.
- Früher:** Heimatort: Augsburg, Heimatland: Deutschland, Letzte Schule: Gymnasium Königsbrunn, Augsburg.
- Persönliches:** Auf der Suche nach: Sprachpartner, Parties, Was sich eben ergibt, Beziehungstatus: solo, politische Richtung: liberal, Interessen: Sonntagsbrunch, Windsurfen, Skifahren, Musikgeschmack: Funk, Reggae und alles, was rockt!, Lieblingsbücher: Der Schwarm, Stolz und Vorurteil, Angels and Demons, Lieblingsfilme: Molekularleichen, Blade Runner, The Shinning.
- Arbeit:** Art des Jobs: Special Operations, Firma: Skischule Lebig, Was sie da macht: Skilehrerin.
- Lehrveranstaltungen:**
 - Mediennutzung 2.0 (Michael Meyer) SS 09
 - Regulierung des Internet (Manuel Wendelin) SS 09
 - Theorien des interkulturellen Lernens und ihre Anwendung auf die Bearbeitung west-östlicher Interaktionen (Juliana Roth) SS 09
- Gruppen:**
 - Ich kaufe ein A und löse: "Bockwurst"
 - Mir ist langweilig, ich bin müde, mir ist kalt, ich hab Hunger!
 - Post... meinVZ ist da!
 - Sicheres Auftreten bei völliger Ahnungslosigkeit
 - Studentenparties München
 - Urlaub in Spanien 2008
 - War doof. Merke selber, ne?!
- Freunde (gleiche Hochschule):** Lea hat 9 Freunde an der LMU München. Profiles shown include Johannes Wisotzki, Anke Ewert, Daniel Brettscheid, Milena Rosenberg, Simone Heining, Florentine Neuber.
- Freunde (andere Hochschule):** Lea hat 29 Freunde an... List includes HS Anhalt (1), FU Berlin (2), HU Berlin (5), TU Berlin (1), TFH Berlin (1), FHW Berlin (2), TU München (8), Uni Rostock (1), Uni Saarbrücken, HTW Saarbrücken, Uni Siegen (1), BA München (5).
- Freunde auf meinVZ:** Lea hat 13 Freunde in... List includes Saarbrücken (1), Bielefeld (1), Augsburg (11).

rend die Art der Begrüßung zu Beginn des Beitrags die Beziehung zueinander verdeutlicht und den jeweiligen Umgangsstil präzisiert, markieren Verabschiedungen explizit das – individuelle – Beitragsende. Sowohl in Mails als auch in Foren können noch sogenannte „Signaturen“ folgen, die im Allgemeinen keinen Bezug zum spezifischen Textinhalt aufweisen.

Schüler-VZ ist nach eigenen Angaben Europas größtes Online-Netzwerk für Schüler ab 12 Jahren. Im Mai 2010 waren hier über 5,8 Mio. Schüler aktiv.

Quelle: ??? http://www.schuelervz.net/ [z.3. 2011]

Indirekte Höflichkeitsformen zeigen sich z. B. durch Darstellungen aus der Perspektive des Gegenübers, indem dessen Erwartungen, Sichtweisen oder Gefühle berücksichtigt werden, wie dies in der folgenden Formulierung aus einer E-Mail eines Schülers an einen Lehrer der Fall ist: „Falls Sie noch Änderungen wünschen, würde ich mich über ein kurzes Feedback freuen.“ Kritik wird kaum formuliert, eher gilt die Redewendung „Schweigen ist des Sängers Höflichkeit“. Falls sie doch versprachlicht wird, greifen die Schreiber/innen gerne auf Formen der Ironisierung zurück. Indirekte Formen der Höflichkeitsrealisierung lassen sich durch Beschreibung der Stilebenen, der Wortwahl und/oder durch die Art der Realisierung verschiedener sprachlicher Handlungen in den Blick nehmen.

Höflichkeitsformen in den Foren

In Foren sind Begrüßungen und Verabschiedungen stark abhängig von den gängigen Konventionen und „Traditionen“. Während in den einen Foren häufig begrüßt oder sich verabschiedet wird, fehlen diese beiden Routineformen in anderen gänzlich. Die Schreiber/innen verwenden eine große Bandbreite an Anredeformen in den Foren; sie reicht von der direkten klassischen Anrede mit Namensnennung über forumsübliche „@XY“ bis hin zur Minimalform „hi“ oder dem Wegfall der Anrede. Je nach Forum hat sich eine eigenständige „höfliche“ Normalform der Anrede etabliert; Abweichungen bezüglich des gängigen Stils sind auffällig und daher markierte Formen. Vergleichbares gilt in „anredelosen“ Foren; dort ist die Anrede eine markierte Abweichung, die je nach Kontext ein Zeichen für einen besonderen Stil sein kann. Insofern sind Höflichkeitsformen relativ zu den Foren zu betrachten, in welchen sie realisiert werden. Die folgenden Forumsbeispiele stammen alle aus den Foren ‚Magie‘ und ‚Hexen‘ der Website der Zeitschrift Bravo aus dem Jahr 2004; dort grüßen und verabschieden sich die meisten Beiträger/innen voneinander.

*Saxylady99, geschrieben am 31. 05. 2004
19:41*

AW: ??

hallo erst mal

ich bin schon seit 3jahren eine hexe und es ist cool eine zu sein .ja du brauchst ein spezielles pendel (ICH HAB GENUG PENDEL)
also dann schüss :-)

Explizit geäußertes Lob und Danksagungen kommen nur gelegentlich und nur in Abhängigkeit von der jeweiligen pragmatischen Funktion der Foren vor: In Foren, in welchen sich die Teilnehmer/innen vorwiegend über Erfahrungen austauschen oder miteinander diskutieren, finden sich kaum Danksagungen oder Lob. Hingegen wird in Foren, die Ratschläge oder Informationsaustausch zum Gegenstand haben, Lob oder Dank durchaus geäußert. Dabei bedanken sich die Teilnehmer/innen nicht nur für erhaltene Ratschläge oder nützliche Informationen; bereits im Vorfeld werden bei der Anfrage explizite Höflichkeitselemente verwendet, um die Antwortwahrscheinlichkeit zu erhöhen wie im nächsten Forumsbeitrag ‚pimky-girl-90‘ mit der Formulierung „Wär echt nett von euch“:

*pimky-girl-90, geschrieben am 30. 05. 2004
16:35*

hilft einer anfängerin

hi leute...seit kurzem interessiere ich mich für magie und ich wollte wissen ob ein paar tips oder einfache zauber für eine anfängerin habt...wär echt nett von euch...pimky***

Der nächste Beitrag zeigt eine explizite Entschuldigung von ‚jagger‘ als Reaktion auf eine Kritik an seinem vorangegangenen Beitrag, der uns leider nicht vorlag. Sein Beitrag ist ein Beispiel für eine Form der kodifizierten Höflichkeit. Sie wird dann notwendig, wenn die zukünftige Teilhabe am Forum gesichert werden muss: Mit seiner Entschuldigung versucht er nicht nur, mögliche vorangegangene gesichtsbedrohende Akte zu reparieren, sondern sie weisen ihn auch als jemanden aus, der die Höflichkeitsnormen respektiert und sich prinzipiell daran orientiert:

*jagger, geschrieben am 01. 06. 2004 04:23
an alle die meine ersten beiträge gelesen
ham*

so, ok...das was ich geschrieben hab, war nur meine meinung und die vieler bekannte...
ich wollt euch nicht vor den kopf stoßen

und mich nochmal entschuldigen, falls ich es doch gemacht habe...naja, jeder sollte das so aufnehmen wie er es möchte!!! ich hoffe ihr nehmt meine entschuldigung an^^

Ihm antwortet ‚kagemi‘, die ihn tröstet, indem sie ihn in Schutz nimmt und seine Handlung – die Meinungskundgabe – als gerechtfertigt bekräftigt. Damit postuliert sie eine Norm für das Forum, der im Folgenden nicht widersprochen wird. Insofern der Beitrag innerhalb des Forums die Funktion der Tröstung und der Rechtfertigung des Handelns Dritter hat, fällt er in den Bereich der reflektierten Höflichkeit:

kagemi, geschrieben am 01.06.2004 10:43

AW: an alle die meine ersten beiträge gelesen ham

hi also du brauchst dich nicht zu entschuldigen denn immerhin hast du nur deine meinung vertreten und dadurch das diese meinung hier im board eher weniger vorhanden ist ist das klar das du relativ viel kritik bekommen hattest
bye kagemi

Zugleich demonstrieren die beiden Beiträge, wie Höflichkeit im Forum thematisiert und ausgehandelt wird.

Das letzte Beispiel zeigt eine Form der Kritik, die durch die ironische Darstellung den an sich gesichtsbedrohenden Akt der Kritik an der angeschriebenen Person mildert: Der Forumsbeitrag bezieht sich auf einen vorangegangenen Beitrag, der auffällig viele orthografische Fehler aufweist.

C, geschrieben am 31.05.2004 16:23

UI

Tolle rechtschreibung, aber das ist ja nicht das Thema, klar könnten wir Brieffreundinnen sein, wäre mir sogar eine Ehre ;), kontaktier mich doch einfach wenn du willst.
Bye C

Die ironisierende Bezugnahme „Tolle rechtschreibung“ wird durch die nachfolgende Relevanzrückstufung (das ist ja nicht das Thema), durch die freundlich-ironische Aufforderung mit der Benennung positiver Gefühle wie Ehre, verbunden mit dem augenzwinkernden Smiley, der Aufforderung der Kontaktaufnahme und die Übernahme der Partnerperspektive mit der Überlassung der Initiative („wenn du willst“) deutlich relativiert.

Höflichkeit in E-Mails

Begrüßungen und Verabschiedungen sind in E-Mails individuell und gerichtet, sie orientieren sich am Bekanntheitsgrad, an der Einschätzung der Adressat/inn/en und an der Art der Asymmetrie der Beteiligten sowie am „Kommunikationsauslöser“ für die E-Mail: So kann anders adressiert werden, je nachdem, ob es sich um eine Bitte oder eine Information handelt. Sie orientieren sich weniger an einer unspezifischen und unbekanntem Adressatengruppe in Abhängigkeit vom Status der Beteiligten zueinander. Jugendliche schätzen aufgrund ihrer Interaktionserfahrungen mit den Personen ein, was als adäquates Register in der jeweils spezifischen Situation angemessen scheint. Die Anredeformen und Verabschiedungen in den E-Mails sind traditionellerweise stark standardisiert, sofern sie sich am Textmuster Brief orientieren. Deren feste Formulierungen werden gerne aufgegriffen: Sie reichen von *Sehr geehrter Herr X /sehr geehrte Frau Y* über *Lieber Herr X/Liebe Frau Y* bis zu *Hallo Herr X/Hallo Frau X/ Grüezi Frau X* bzw. *Mit freundlichen Grüßen, Liebe Grüße*. Während Studierende in E-Mails an Dozierende auch die neuen Begrüßungsformen *Guten Tag Frau X* oder *Grüezi Herr Y* verwenden, finden sich diese kaum in den E-Mails von Schüler/inne/n an ihre Lehrenden. In Folgemails fehlen gelegentlich die Anredeformen; sie werden wie Antworten ohne Anreden formuliert.

Auch die Verabschiedungen orientieren sich am Textmuster Brief, dessen Formen gelegentlich variierend: Um besondere Höflichkeit zu signalisieren, wird gelegentlich mit *freundlichstem Gruß* beendet oder aber nur das Akronym *mfG* angehängt. Die Anrede fehlt selten, die Verabschiedung hingegen kann eher wegfallen: Entweder scheint in den Augen der Schreiber/innen mit dem Text selbst – unterstützt durch den Header und fokussiert durch die Betreff-Zeile – alles gesagt zu sein, insofern der Absender bereits im Header erscheint, oder aber es werden Alternativen wie z. B. Danksagungen oder Wünsche bzgl. eines schönen Wochenendes zugleich als Verabschiedung genutzt. Sie bilden dann auch Indikatoren für die Art der Nähe bzw. Distanz zum Gegenüber: die maximale Distanz wird mit der



Floskel *Mit freundlichem Gruß* signalisiert, mehr Nähe demonstrieren die Verabschiedungen *Lieben Gruß Tina, Herzliche Grüße* oder auch nur *Ciao* in der Schweiz.

Danksagungen kommen in E-Mails gegenüber Lehrenden und Dozierenden durchaus vor, aber auch Lob findet sich. Letzteres wird von den hierarchisch Höhergestellten nicht immer positiv aufgenommen: Es wird eher als anmaßend empfunden. Das wird verständlich mit Blick auf die sprachlichen Handlungen, die Lehrende in ihrer institutionellen Rolle realisieren und zu denen das Loben und die Kritikausübung gehören.

Schwieriger scheint in E-Mails die Realisierung derjenigen sprachlichen Handlungen, die häufig Gegenstand der Texte sind: Wie formuliert man eine höfliche Bitte, ohne zu steif, zu „altertümlich“, zu konservativ zu wirken? Das folgende Beispiel einer Bitte, die zugleich Gefühle und Erwartungen thematisiert, könnte dem möglicherweise entsprechen:

Wäre sehr toll von ihnen, wenn sie das korrigieren würden.

Generell sind solche Anfragen und Bitten im schriftlichen Umfeld schwierig zu realisieren, vor allem dann, wenn die anfragende Person qua Status und Rolle nicht die Legi-

time hat, etwas einzufordern. Da kann eine Anfrage Irritationen auslösen und den Eindruck einer Zumutung (für die Schüler/innen UND für die Lehrenden) wecken wie das nachfolgende Beispiel eines Schülers an einen Lehrer:

Grundlagen des Software Engineerings anhand eines Planspiels – Was muss ich denn hier wissen? Wir haben so etwas im Unterricht gemacht, aber in wiefern muss ich das in meiner Prüfung umsetzen können?

Die direkten Fragen, verbunden mit dem Thema ‚Abgrenzung der Prüfungsinhalte‘, die Ich-Perspektive sowie die implizite Anfrage, Prüfungsinhalte von Lehrerseite zu verdeutlichen, wirken wenig höflich. Es stellt sich die Frage, inwieweit die adressierte Lehrkraft die Anfrage als höflich oder unhöflich typisiert, bzw. wie die individuellen Normen der Adressat/inn/en aussehen. In diesem speziellen Fall schätzte die Lehrkraft den Umgangston nur als bedingt höflich ein.

Was bestimmt den höflichen Stil in der Kommunikation im Netz?

Teilnehmer/innen in den Foren orientieren sich im Allgemeinen am Stil, der in den Beiträgen der meisten anderen Threads vorherrscht; als Außenreferenz für Normen der „Höflichkeit“ können die Netiquetten dienen. Indirekt regeln und regulieren die Beiträger/innen selbst, welche Art von Höflichkeit sie erwarten, indem sie ihre Beiträge anpassen oder durch Entschuldigungen nach vorangegangener Kritik die Gültigkeit der Höflichkeitsnormen bestätigen. Direkt verdeutlichen und markieren sie es, indem sie Abweichungen hervorheben.

Aufgrund der Nicht-Öffentlichkeit der E-Mail-Kommunikation funktionieren die Höflichkeitsorientierungen beim Schreiben einer Mail – gerade gegenüber Erwachsenen – nicht so einfach. Gelegentlich fehlen die Muster; formelhafte Wendungen wie Anreden oder Verabschiedungen werden häufig aus dem klassischen Brief übernommen und dann gelegentlich modifiziert – nicht immer zur Zufriedenheit der Adressat/

inn/en. Eine kleine Umfrage unter Lehrenden und besonders unter Dozierenden an Hochschulen lässt vermuten, dass so manche E-Mail von dem einen oder anderen als unhöflich, gar als grenzüberschreitend empfunden wird: Das betrifft nicht nur die Anrede *Hallo (lieber) Herr/Frau X*, die übrigens im Netz (http://de.wikibooks.org/wiki/Umgangsformen:_Internet) bezüglich der Anredeformen bei E-Mails empfohlen wird, aber von vielen als zu direkt und zu wenig höflich wahrgenommen wird. Es betrifft auch das Vorkommen bestimmter sprachlicher Handlungen wie Kritik oder die konkrete Art und Weise, wie beispielsweise eine Bitte oder eine Reklamation formuliert sein sollten. Es macht Sinn, im Deutschunterricht zu klären, wie eine höfliche Mail aussehen soll, bzw. was beispielsweise in einer höflichen Mail erwartet wird bzw. erwartet werden kann. Es gibt durchaus Indizien dafür, dass so manche Schüler/innen, bekämen sie ihre eigene Mail, diese als unangemessen einschätzen würden.

E-Mail ist gerichtete Kommunikation und meist wird sie versandt, weil man etwas vom Gegenüber möchte oder weil man eine Aufforderung oder Bitte des Gegenübers bedient. Explizite Höflichkeit, die sich konkretisiert im Einhalten der Konventionen Anrede und Verabschiedung, werden meist geleistet – mit Rückgriff auf standardisierte Formate.

Wird eine Anfrage bedient, greifen Jugendliche gleichfalls gerne auf die – traditionelle – Formulierung ‚anbei übersenden wir ...‘ zurück. Doch fehlen bezüglich E-Mails, so scheint es, höfliche Formate zur Realisierung verschiedener sprachlicher Handlungen wie Nachfrage, Bitte oder gar Reklamation und Einwände: Die brieflichen Standardformate für z. B. eine Bitte werden von Jugendlichen nicht immer übernommen mit der Folge, dass aus der Bitte beispielsweise eine Forderung werden kann.

Wie kann man für schriftsprachliche Höflichkeit sensibilisieren?

Zunächst einmal gilt es, den Blick auf die Formalia zu lenken und stilistische Variationen von Realisierungsmöglichkeiten bzw. typische Redewendungen für Anre-



Quelle: © Peter Atkins – Fotolia.com

deformen, Möglichkeiten der Identifizierung und Verabschiedung kennenzulernen. Auch scheint die Funktion der Betreffzeilen in Foren und in E-Mails nicht allen Jugendlichen transparent zu sein, sodass die Themenfokussierung in der Betreffzeile geübt werden sollte. Wortvergleiche von Ausdrücken auf verschiedenen Stilebenen, die auf den gleichen Sachverhalt referieren, Austauschproben mit Modalverben (können, sollen, müssen etc.), die Verwendung von Konditionalformen und deren Wirkungen können im Unterricht ausprobiert werden. Diese Übungen können für stilistische Feinheiten sensibilisieren und den Wortschatz erweitern. In Waibel (2010) finden sich verschiedene Unterrichtsvorschläge, die sich mit der Handy- und Internetkommunikation im Unterricht beschäftigen. Gerade auch für E-Mails und in Foren mag die Relevanz der Einhaltung der orthografischen, grammatischen und syntaktischen Norm diskutiert werden: Je mehr Fehler in einem Text sind, desto sperriger wird die Lektüre, mit der Folge, dass er z. B. in den Foren nicht beachtet wird. Ein Surplus (reflektierte Höflichkeit) ist die Verwendung von Formulierungen, die Perspektivenübernahme signalisieren oder die positive Erwartungen des Gegenübers thematisieren. Auch scheinen schriftsprachliche Muster und Redewendun-

gen für die Realisierung bestimmter sprachlicher Handlungen wie Danken, Bitten oder Anfragen nicht von allen beherrscht zu werden. Und zuletzt könnte man darüber diskutieren, wie es denn wahrgenommen werden würde, wenn Gefühle thematisiert werden, wie in dem folgenden Beispiel aus einer E-Mail an den Lehrer: „Hiermit schicke ich Ihnen die Hausaufgaben, war doch leichter als ich dachte.“ ■

Literatur

- Androusoyopoulos, Jannis (2003): „Bitte klein und höflich“. Höflichkeit im Internet zwischen Netikette, Chatikette und Gruppennormen. In: Praxis Deutsch 178, 42–46.
- Bachmann-Stein, Andrea (2009): Kommunikationsform E-Mail in der Hochschule zwischen Alltag und Institution. Vortrag im Rahmen der Sektionen 3&4 „Textlinguistik und Stilkunst, Gesprächsforschung“ auf der 39. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik, 16.–18. September 2009.
- Dürscheid, Christa (2005): E-Mail – verändert sie das Schreiben? In: Siever, Torsten/Schlobinsiki, Peter/Runkehl, Jens (Hg.): Websprache.net. Sprache und Kommunikation im Internet. Berlin/New York, 85–97. Auch als Download: <http://www.mediensprache.net/de/websprache/pubs/2/>.
- Dürscheid, Christa/Wagner, Franc/Brommer, Sarah (2010): Wie Jugendliche schreiben. Schreibkompetenz und neue Medien. Mit einem Beitrag von Saskia Waibel. Berlin/New York.
- Handler, Peter (2002): E-Mail zwischen Stil und Lifestyle. In: Ziegler, Arne/Dürscheid, Christa (Hg.): Kommunikationsform E-Mail. Tübingen, 143–168.
- Haferland, Harald/Paul, Ingwer (1996): Eine Theorie der Höflichkeit. In: Haferland, Harald/Paul, Ingwer (Hg.): Höflichkeit. Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie. Band 52, 7–69.
- Hartung, Martin (2000): Höflichkeit und das Kommunikationsverhalten Jugendlicher. In: Lüger, Heinz-Helmut (Hg.): Höflichkeitsstile, Frankfurt, 213–232.
- Meier, Jörg (2002): Vom Brief zur E-Mail – Kontinuität und Wandel. In: Ziegler, Arne/Dürscheid, Christa (Hgg.): Kommunikationsform E-Mail. Tübingen, 57–76.
- Spiegel, Carmen/Kleinberger, Ulla (2006): Schreiben im Internet als neue Aufgabe der Didaktik. In: Spiegel, Carmen/Vogt, Rüdiger (Hgg.): Vom Nutzen der Textlinguistik für die Schule. Baltmannsweiler, 187–199.
- Waibel, Saskia (2010): Schulisches Schreiben und neue Medien – didaktische Aspekte. In: Dürscheid, Christa/Wagner, Franc/Brommer, Sarah (2010): Wie Jugendliche schreiben. Schreibkompetenz und neue Medien. Mit einem Beitrag von Saskia Waibel. Berlin/New York, 229–260.

FÜR DEN UNTERRICHT:

Foren

1. Vergleiche die Netiquetten verschiedener Foren, die sich an Jugendliche richten: z. B. für ein Hobby wie Schreiner, Skaten, Tanzen o. Ä., im Gegensatz zu Gamer-Foren, Second Life Community etc. oder auch Foren für Politik und ähnliche Themen.
2. Stelle Anredeformen und Verabschiedungen aus verschiedenen Foren zusammen und diskutiere mit anderen in der Klasse die Sammlung in Bezug auf „Höflichkeit“.
3. Untersuche, wie sprachliche Handlungen formuliert werden:
 - a. Wie werden Wünsche formuliert?
 - b. Wie wird eine Meinung geäußert, die von der vorangehenden abweicht?
 - c. Wie wird Kritik geäußert?

Welche Formulierung gefällt euch gut/nicht so gut? Warum?

Achte auf:

- Anredeformen, auch im Fließtext
- Modalverben wie sollen, müssen, dürfen etc.
- die Verwendung von Konjunktiv I & II
- Floskeln, die Höflichkeit signalisieren wie Entschuldigungen oder Dankesformeln
- Ironie

E-Mail-Formate und Höflichkeit

Mail an den Lehrer

Betreff: *hi*

hallo herr meier ich bin es hatice aus der 5a

ich wollte fragen wegen freitag da war ich nicht bei bio ich hatte bauchweh und mußte dringend nach hause

und ich möchte die hausaufgaben wissen also falls wir hausaufgaben hatten

1. Wie könnte eine höfliche Mail aussehen bezüglich:
Betreff, Anrede, Fokus/Mailgrund, Verabschiedung, Identifikation?
2. In Gruppenarbeit:
Jeder schreibt verschiedene E-Mails mit einem bestimmten Inhalt an verschiedene Adressat/Innen wie an eine/n Lehrer/in, an eine/n Freund/in, den Onkel oder die Tante. Tauscht die E-Mails aus und untersucht, ob ihr Unterschiede und Gemeinsamkeiten erkennen könnt:
 - Bei den E-Mails einer Autorin/eines Autoren an verschiedene Adressat/inn/en
 - Bei den E-Mails verschiedener Autor/inn/en an die gleiche Adressatengruppe