

JAN TRNA

„Sie waren bis dahin nicht gerade durch überprozentuale intellektuelle Fruchtbarkeit aufgefallen.“¹ Die Anwendung von kommunikativen (Un)Höflichkeitsstrategien als persuasives Element im Arzt-Patienten/Verwandten-Verhältnis im Theaterstück *Zwanzigtausend Seiten* von Lukas Bärfuss

‘Sie waren bis dahin nicht gerade durch überprozentuale intellektuelle Fruchtbarkeit aufgefallen.’ The Use of Communicative (Im)Politeness Strategies as a Persuasive Element in the Doctor-Patient/Relative Relationship in Lukas Bärfuss’ Play *Zwanzigtausend Seiten*

Dieser Beitrag analysiert die kommunikativen Strategien der Arzt-Figur im Theaterstück *Zwanzigtausend Seiten* von Lukas Bärfuss, insbesondere den Einsatz von (Un)Höflichkeit zur Durchsetzung persönlicher Ambitionen. Untersucht wird, wie sie durch face-work-Strategien Autorität etabliert und ritualisierte medizinische Gespräche manipuliert. Zwei zentrale Interaktionen stehen im Fokus: ein Arzt-Verwandten-Gespräch, in dem Höflichkeitsnormen gezielt verletzt werden, und ein Arzt-Patienten-Gespräch, das dem beruflichen Selbstbild dient. Abschließend wird das persuasive Potenzial dieser Strategien in machtdynamischen Strukturen diskutiert.

Schlüsselwörter: Höflichkeitsstrategien, face-work, Arzt-Patient-Interaktion, sprachliche Dominanz

This paper analyzes the communicative strategies employed by the doctor in Lukas Bärfuss’ play *Zwanzigtausend Seiten*, focusing on the use of (im)politeness to assert personal ambition. It examines how the character establishes authority through face-work strategies and manipulates ritualized medical discourse. Furthermore, two key interactions – a doctor-relative conversation, where politeness norms are deliberately violated, and a doctor-patient exchange, which serves to enhance the physician’s professional self-image – are analyzed to discuss the persuasive potential of these strategies within power dynamics.

Keywords: politeness strategies, face-work, doctor-patient interaction, linguistic dominance

¹ Es handelt sich um ein leicht modifiziertes Zitat aus dem analysierten Bühnenwerk (vgl. BÄRFUSS 2012: 195).

1 Zielsetzung

Mit seinem Theaterstück *Zwanzigtausend Seiten* setzt sich Lukas Bärfuss kritisch mit der schweizerischen Kriegsvergangenheit auseinander. Er reiht sich damit in eine Tradition Schweizer Schriftsteller ein, die die Neutralität ihres Heimatlandes während des Zweiten Weltkriegs hinterfragt haben.²

Im Zentrum der Handlung stehen drei Figuren: Tony, ein vermeintlich verletzter Mann, der die Schweizer Gesellschaft mit ihrer Vergangenheit konfrontieren und auf ihre Verbrechen aufmerksam machen will; Gosbor, eine Ärztin, die Tonys Bestrebungen ignoriert und ihn stattdessen dazu bewegen möchte, sich mit anderen Themen zu beschäftigen; sowie Tonys Freundin Lisa, deren Hauptanliegen seine Genesung ist.

Die Arzt-Figur Gosbor nutzt gezielte kommunikative Strategien, um sowohl Tony als auch Lisa zu manipulieren und sie ihrem eigenen Willen zu unterwerfen. Dabei wechselt sie bewusst zwischen höflichen und unhöflichen Ausdrucksweisen, um ihre beruflichen Ambitionen zu fördern und ihre Karriere voranzutreiben.

Im Folgenden wird zunächst der Frage nachgegangen, welche persönlichen Eigenschaften die Höflichkeitskompetenz ausmachen und inwieweit die am Gespräch teilnehmenden Figuren den jeweiligen Diskurs, in diesem Falle medizinische Beratungsgespräche, kennen und sich in den entsprechenden Ritualisierungen orientieren müssen.

In solchen Gesprächen hat die Arzt-Figur ständig die Oberhand. Aus diesem Grund wird gefragt, welche Strategien sie anwendet, um ihr *face* zu etablieren und das *face-work* erfolgreich zu ihren Gunsten zu entfalten und somit das erwünschte *image* zu erlangen. Eine besondere Rolle wird der Asymmetrie des Wissenstandes der Arzt- und der Verwandten- und der Patienten-Figur gewidmet und den herrschaftlichen und machtvollen Praxen im Umgang mit derselben.

Im Vordergrund der Untersuchung stehen zwei Interaktionen der Arzt-Figur. In diesem ersten Fall handelt es sich um ein informatives Arzt-Verwandten-Gespräch, indem jedoch der ritualisierte diskursive Vorgang seitens der Arzt-Figur absichtlich verletzt wird, um die eigene Position als Experte und Sachverständiger zu festigen und die Position der Verwandten-Figur zu unterminieren. Im Zentrum des Interesses stehen v.a. die verunglimpfenden verbalen Angriffe.

Im zweiten Fall handelt es sich um ein Arzt-Patienten-Gespräch, in dem versucht wird, das ärztliche *image* noch weiter auszubauen und die eigene Kompetenz aufzuwerten. Auch hier verfolgt die Arzt-Figur das Ziel, ihre eigenen fachlichen

² Gedacht sei etwa an die 1990 von Friedrich Dürrenmatt zur Verleihung des Gottlieb Duttweiler-Preises an Vaclav Havel gehaltene Rede *Die Schweiz – Ein Gefängnis*, in der Dürrenmatt auf eine spöttische und ironische Weise u. a. die schweizerische Involviertheit in Bankgeschäfte mit den Nazis anprangert.

Ambitionen auszuleben, ohne empathisch auf die Bedürfnisse der Patienten-Figur einzugehen. Schließlich wird gefragt, welches persuasive Potenzial den kommunikativen (Un)Höflichkeitsstrategien innewohnt und wie diese realisiert werden.

2 Vorüberlegungen zur (Un)Höflichkeit

BONACCHI (2011: 101f.) versteht unter Höflichkeitskompetenz

sowohl empathische Fähigkeiten, die es ermöglichen, die Sichtweise des Anderen zu übernehmen, sowie emotive Fähigkeiten, die Teilnehmer an einer höflichen Interaktion befähigen, verbale und nonverbale emotive (präsentative, reparative und supportive) Äußerungen zu produzieren und bestimmte kommunikative Ziele zu erzielen (darunter Beziehungen zu regulieren und zwischenmenschliche Konflikte zu vermeiden)

Damit die Fähigkeit, höfliche Sprechakte zu realisieren, entfaltet werden könne, seien entsprechende Sprachstrukturen zu beherrschen. Eine Voraussetzung hierfür sei ein bestimmtes soziokulturelles Wissen, eine passende Höflichkeitsstrategie zu wählen und das Verhalten des Gegenübers richtig einzuordnen. Dies ermögliche es, gegenseitige Anerkennung zu gestalten (vgl. ebd. 105). Höflichkeitskompetenz sei „die Fähigkeit zur Selbstregulierung und Modulierung des eigenen sprachlichen Verhaltens im Zusammenhang mit den jeweils verfolgten kommunikativen Zielen“ (ebd. 106).

Höflich agieren kann also nur jemand, der imstande ist, seine eigenen kommunikativen Ziele zu formulieren und diese mit Blick auf sein Gegenüber zu verfolgen. Dabei ist wichtig, dass eine produktive Atmosphäre geschaffen wird, indem die eigene sowie die fremde Position im Gespräch von Neuem ausgehandelt werden. Dies kann nur derjenige erreichen, der dieser Aufgabe nicht nur kognitiv, sondern auch sprachlich gewachsen ist. Man muss sehr gut die vorherrschenden kulturellen Gegebenheiten verstehen und befähigt sein, sich selbst in bestimmten Situationen zurückzunehmen, um die Kommunikation als höflich aufrechterhalten zu können.

Will man höflich agieren, muss man über diskursive Kompetenz verfügen und wissen, dass gewisse Situationen Direktheit untersagen und höfliche Abtönung erfordern (vgl. BUSSE 2008). Eine wichtige Rolle spielt auch „das rituelle Gleichgewicht der Interaktanten als Diskursteilnehmer“, wobei die jeweilige diskursive Positionierung berücksichtigt wird (vgl. BONACCHI 2011: 110).

Im behandelten Damentext changieren die Äußerungen der Arzt-Figur gegenüber der Verwandten- und Patienten-Figur zwischen Höflichkeit, Nicht-Höflichkeit und Unhöflichkeit. Das Letztere werde mit Adjektiven wie „brüsk, ungeschliffen, taktlos, ungefällig, ungehobelt, unwirsch, gebieterisch, verneinend, grob, schroff, rau, rüde, unfreundlich, abweisend“ (TAHIR BALCI 2021: 117) verbunden, indem die Unhöflichkeit

[...] sogar manchmal tabuisiert [ist], und der Tabu-Bruch [...] nicht selten zu Streitigkeiten oder zum Bruch der Interaktion zwischen den Menschen [führt], weil sie (die Unhöflichkeit) einen antidialogischen Charakter hat und eine dominante Machtausübung darstellt. (Ebd.)

Unhöflichkeit werden also (sprachlich) aggressive Merkmale zugewiesen, indem der jeweilige Gesprächspartner angegriffen wird. Neben der formellen Seite (unwirsch, schroff, rau, rüde) schwingt auch eine zwischenmenschliche mit. Man tritt gebieterisch auf, möchte sich auf einen Dialog mit dem Gegenüber nicht einlassen, versucht ständig die Oberhand zu behalten. Solche Unhöflichkeitsakte lassen sich nach Bonacchi folgendermaßen kategorisieren:

- 1) als *Arrogativ*, mit dem man die eigene Überlegenheit zeigen will.
 - 2) als *Offensiv* (der Aggressiv), erkennbar an Beleidigungen bzw. Angriffen.
 - 3) als *Limitativ*, der darauf abzielt, durch die Kontrolle des Anderen bzw. durch die Einschränkung seines Handlungsspielraums Macht auszuüben.
 - 4) als *Unreziproker*, gekennzeichnet durch Antidialogizität und Missachtung des Anderen.
- (BONACCHI 2013: 157f.)

Das Demonstrieren eigener Überlegenheit hat sehr häufig mit der Selbstdarstellung zu tun. Derjenige, der unhöflich agiert, verspürt den Willen, zunächst einmal seine eigenen Leistungen (auch diejenigen, die für die jeweilige Interaktion keine Rolle spielen) hervorzuheben, um dem Gesprächspartner vor Augen zu führen, er habe mit jemandem zu tun, mit dem er sich in keinerlei Weise messen könne. Die erwähnten Beleidigungen müssen nicht unbedingt durch Vulgarismen verwirklicht werden, eine implizite, oft ironisch dargelegte Bloßstellung kann ähnliche Auswirkungen haben. Dabei muss man auch bedenken, dass, sollten auch andere dem Gespräch beiwohnen, eine bloßstellende Praxis des Gegenübers auch dann stattfinden kann, wenn der Betroffene sie nicht unmittelbar versteht, aber die anderen Beobachtenden schon. Ein bezeichnendes Merkmal einer unhöflichen Gesprächsführung liegt auch darin, dass der Unhöfliche die Kontrolle über das Gespräch behält und bestimmt, in welche Richtung sich die Interaktion bewegen soll. Dies erfolgt etwa durch konstantes Stellen von Fragen, auf die das Gegenüber reagieren muss. Das unreziproke, antidialogische Merkmal einer solchen Interaktion wird etwa dann zum Ausdruck gebracht, wenn die Antworten nicht wahrgenommen werden und die eigene Position immer wieder gestärkt wird.

Die machthierarchische Dynamik im Arzt-Patienten-Verhältnis lässt sich vereinfacht mit der Interaktion zwischen einem fragenden Laien und einem antwortenden Experten vergleichen. Diese Beziehung ist durch eine asymmetrische Wissensverteilung gekennzeichnet, die dem Experten eine dominante Position verleiht. Locher

analysiert Interaktionen der Internetnutzer, wobei einige eine Frage nach der Funktionalität des Browsers Firefox suchen und andere, sich als Kenner ausweisende, auf jene Nachfragen reagieren. Dabei wird festgestellt, dass „[t]his asymmetry with respect to expertise may be perceived as threatening. It is therefore of interest to see how the interactants negotiate their roles as advice-seeker and advice-giver“ (LOCHER 2011: 197). Auch bei der Interaktion von Arzt und Verwandten bzw. Patienten hat man es mit der Dichotomie *advice-seeker* und *advisor* zu tun. Eine weitere Ähnlichkeit ist darin zu sehen, dass in den Interaktionen zwischen erfahreneren und weniger erfahrenen Nutzern sowie zwischen Ärzten und Patienten eine persönliche Bekanntschaft sehr oft keine Rolle spielt. Man müsse den eigenen Status während der Interaktion komplett neu aushandeln (vgl. ebd. 203).

3 Etablierung von *face* und Entstehung von *image*

Der amerikanische Soziologe Erving Goffman prägte die Begriffe *face* und *image*³, wobei es um ein Selbstbild geht, das gesellschafts- sowie situationsabhängig ist. Im Vordergrund steht, wie ein Akteur der Kommunikation von anderen Akteuren zur Kenntnis genommen werden möchte (vgl. WALISZEWSKA 2023: 33).

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. Jemand kann z.B. einen guten Eindruck von seinem Beruf oder seiner religiösen Einstellung vermitteln, indem er sich selbst gut darzustellen weiß (GOFFMANN 1986: 10).

Es ist häufig der Fall, dass kommunikative Strategien mit Blick auf eine *face*-Drohung oder eine *face*-Wahrung ergriffen werden und somit (Un)Höflichkeitsäußerungen getätigt werden. Denn *face* kann man erwerben bzw. bestätigt bekommen, oder es kann einem abhanden kommen. Der Akteur einer Interaktion ist nämlich bemüht, sein eigenes *face* zu wahren, bestenfalls noch aufzuwerten, nimmt aber zugleich das *face* des Gegenübers wahr, erkennt es an oder versucht es zu hinterfragen bzw. abzuwerten. Die auf das Ausbauen oder Etablieren des *face* ausgerichtete Aushandlungsstrategie nennt Goffmann „face-work“ (GOFFMANN 1967: 12).

Eine Fortsetzung des Goffmann'schen *face*-Konzeptes arbeiteten Brown/Levinson aus. In ihrer Auffassung gibt es ein positives und ein negatives *face*. Im Rahmen des ersteren sehnt sich der Sprecher nach Lob, Komplimenten und

³ *Image* wird als eine Ausprägung von *face* und als Ergebnis von *face-work* verstanden, das jedoch von anderen übernommen und respektiert wird (vgl. WALISZEWSKA 2023: 33).

Wertschätzung seitens anderer Aktanten, beim letzteren will er respektiert werden. Um diese zwei *faces* etablieren und aufrechterhalten zu können, bedient man sich dementsprechend der *positive politeness* oder der *negative politeness* (vgl. BROWN/LEWINSON 1987: 62).

In einer argumentativ geprägten Kommunikation rückt *face* in den Mittelpunkt des Sprechaktes:

Einerseits bemühen sich die Interaktionspartner, *face*-Bedrohung zu vermeiden, um eine konfliktfreie Atmosphäre zu etablieren, andererseits kann das wechselseitige *face-work* nicht zur Kaschierung der *face*-Bedrohung beitragen. Dies geschieht in Situationen, in denen man seine Position vehement verteidigt und seinen Kommunikationspartner damit in die Enge drängt (BOUCHARA 2017: 124).

Es lässt sich somit festhalten, dass das *face-work* ohne die Anwendung von (Un)Höflichkeit nicht auskommt. Im Rahmen des Ausbaus seiner eigenen Position muss man zwangsläufig gegenüber dem Anderen eine Stellung beziehen. Dabei besteht das Risiko, sich selbst angreifbar zu machen und das eigene *face* zu schwächen. Gleichzeitig nimmt man in Kauf, das *face* des Gegenübers zu gefährden, um die eigene Position aufzuwerten. Jedes argumentativ geführte Gespräch trägt somit ein gewisses Konfliktpotenzial in sich. Die diskursive Kompetenz sowie das sprachliche und soziokulturelle Feingefühl sind entscheidend für den gezielten Einsatz von (Un)Höflichkeitsstrategien.

4 Etablierung des ärztlichen *image* im Rahmen eines Arzt-Verwandten-Gesprächs

Im Theaterstück *Zwanzigtausend Seiten* wird die Geschichte der arbeitsscheuen und vom Leben überforderten Hauptfigur namens Tony erzählt, der per Zufall eine Kiste voller Bücher auf den Kopf fällt. Danach will Tony den gesamten Inhalt dieser der Rolle der Schweiz im Zweiten Weltkrieg gewidmeten Bände in seinem Gedächtnis gespeichert haben. Die erste Szene inszeniert ein Gespräch der Chefärztin des Krankenhauses, in das Tony eingeliefert wurde, Elena Gosbor, mit seiner Freundin Lisa. Lisa ist sich dessen bewusst, dass Tony lediglich ambitionslos vor sich hin vegetiert und sich von ihr ernähren lässt. Sie agiert in der Handlung trotz dieser Einstellung als Unterstützerin und Befürworterin von Tony, wobei das Unterstützende und Befürwortende sich am schmalen Grat zwischen selbstloser Förderung und Bevormundung bewegt.

In der ersten Szene werden diese zwei weiblichen Figuren in ein Gespräch verwickelt, denn Lisa möchte sich über den gesundheitlichen Zustand von Tony erkundigen. Dieses gewöhnliche und stark ritualisierte Kommunikationsarrangement erfährt keine erwartungsgemäße Entfaltung. Gosbor weigert sich näm-

lich, auf Lisas konkrete Fragen einzugehen. Sie argumentiert aber nicht, wie man meinen könnte, mit der ärztlichen Schweigepflicht in Bezug auf den Patienten, der diese nicht explizit aufgehoben hat. Gosbor reagiert auf die Nachfragen von Lisa stattdessen mit Gegenfragen und lenkt das Gespräch in eine für sie wichtige Richtung. Bereits in diesem Moment demonstriert die Arzt-Figur ihre Überlegenheit und bekräftigt die Position des *advisors* gegenüber dem *advice-seekers*. Aus der Fragenden wird auf einmal eine Befragte, indem auf Identität abzielende Fragen gestellt werden. „Wer bin ich. [...] Woher wissen Sie, dass ich Ärztin bin“ (BÄRFUSS 2012: 133). Gleich mit den Anfangssätzen beginnt die Arzt-Figur ihr *face-work*, um ihr ärztliches *image* zu festigen. Was der Leser ahnen könnte, bleibt jedoch der Verwandten-Figur Lisa unergründlich. Sie lässt sich auf die Fragen der Ärztin ein und argumentiert mit Gosbors Namensschild und einem mit ihrem Namen versehenen Universitätsdiplom, das an der Wand hängt. Gosbor lässt sich nicht beschwichtigen, tut Lisas Erklärungen als Äußerlichkeiten ab, die nicht als Beleg geltend gemacht werden können. Immer mehr gerät Lisa in Bedrängnis, Gosbor fragt weiter und nötigt Lisa, ihr bei der Suche nach ihrer ärztlichen Identität zu folgen. Als Lisa Gosbors Namensschild ausgehändigt bekommt, reagiert Gosbor wie folgt:

GOSBOR [...] Ich gratuliere
 LISA Wie.
 GOSBOR Zur leitenden Ärztin
 LISA Aber nein.
 GOSBOR Daran haben Sie mich erkannt.
 LISA Wenn es so einfach wäre.
 GOSBOR Haben Sie Zweifel.
 LISA Ich habe ja nicht studiert.
 (Ebd. 126)

Hinter einer höflichen Gratulation, die auf das Ritual einer feierlichen Diplomübergabe anspielt, verbirgt sich eine Strategie der *negativen politeness*, nämlich das Verlangen nach einer Respektbekundung, die durch Abwertung der Position des Gegenübers herbeigeführt wird. Die Ironie, die dieser Szene innewohnt, entgeht der konsternierten Lisa völlig, stattdessen muss sie zugeben, dass sie der Arzt-Figur nicht nur hinsichtlich der Informiertheit, sondern auch des Bildungsgrades unterlegen ist.

Lisa versucht, die Gesprächsführung in eine für sie plausible Richtung zu lenken, Gosbor hält aber an ihrer Position fest, indem sie nur scheinbar auf die Bedürfnisse ihrer Gesprächspartnerin eingeht:

GOSBOR Einen Augenblick. Sie haben eine Reihe von Fragen, die den Gesundheitszustand Ihres Freundes betreffen.
 LISA Richtig.

GOSBOR Und zur Beantwortung dieser Fragen brauchen Sie eine Ärztin.

LISA Wen sonst.

GOSBOR Sie würden diese Fragen nicht Ihrer Friseurin stellen. Und auch nicht dem Klempner, der ihr überschwemmtes Bad in Ordnung bringt.

LISA Mein Bad ist überschwemmt.

GOSBOR Metaphorisch. Sie brauchen eine Ärztin, und nur eine Ärztin, andernfalls wären Sie nicht in der Lage oder jedenfalls nicht bereit, die entsprechenden Fragen zu stellen. [...] Können Sie mir folgen.

(Ebd. 126f)

Um zu vermeiden, dass Lisa das Gespräch vorzeitig abbricht, signalisiert Gosbor zunächst Verständnis für ihr Anliegen. Nachdem sie Lisa dazu gebracht hat, ihre eigene Unterlegenheit explizit auszusprechen – wodurch Gosbor ihre eigene Überlegenheit demonstriert (ein Ausdruck des *Arrogativen*) – greift sie auf die dritte Kategorie der Unhöflichkeit nach Bonacchi zurück: den *Limitativ*. Sie hat den Handlungsspielraum eingeschränkt, um Lisa zu demonstrieren, dass sie sich dessen zweifelsohne bewusst ist, was von ihr erbeten wird, trotzdem widersetzt sich Gosbor dieser Bitte und hält an ihrer Fragestellung fest. In dieser Hinsicht weist dieses Gespräch Merkmale einer unreziproken, antialogischen Gesprächsführung auf. Gosbor signalisiert, dass sie weiß, welche ritualisierte Handlung, nämlich ein Infogespräch zwischen einem Mediziner und einem Verwandten von ihr erwartet wird, dennoch verzichtet sie darauf, ja weigert sich, Lisas Position einer durch Sorgen geplagten Freundin eines Verunglückten anzuerkennen. Die einzige Facette der Unhöflichkeit, die bislang noch nicht zum Tragen kam, stellt der *Offensiv* dar. Eine explizite Beleidigung bleibt nämlich aus. Implizit könnte man den *Offensiv* im Nachtrag „Können Sie mir folgen“ sehen, der nochmals die vorherrschende Ungleichheit demonstriert und das Verhältnis eines Lehrers mit einem Schüler inszeniert. Diese Asymmetrie wird noch dadurch intensiviert, dass die verwirrte Lisa eine Metapher von einer Tatsache nicht unterscheiden kann und darauf schulmeistermäßig aufmerksam gemacht werden muss.

Der bislang ausgebliebene *Offensiv* wie auch eine Intensivierung des *Arrogativen* und *Limitativen* treten im weiteren Verlauf des Gesprächs in Erscheinung. Lisa unternimmt einen weiteren Versuch, das Gespräch in eine gewohnte Bahn zu lenken und erfährt eine noch stärkere Zurechtweisung, ja beleidigende Maßregelung.

LISA Ich verstehe nicht, was das mit Tony zu tun hat.

GOSBOR Wirklich nicht.

LISA Nein, leider nicht.

GOSBOR Gut. Egal. Lassen wir das. Dann darf ich Sie bitten, hier sauber zu machen.

LISA Bitte.

GOSBOR Aufräumen. Das Büro.

LISA Warum sollte ich aufräumen.

GOSBOR Ich habe gehört, Sie würden ab und zu gegen Entgelt –
 LISA Zweimal die Woche, nach der Arbeit in der Spedition, ja. Ich will etwas auf die Seite legen. Aber doch nicht hier.
 GOSBOR Ich werde Sie selbstverständlich dafür bezahlen.
 LISA Ich bin wegen Tony da.
 GOSBOR Sie brauchen also nicht bloß eine Ärztin, sie brauchen eine Ärztin, die Sie als Tonys Freundin akzeptiert. Ein bisschen viel verlangt, finden Sie nicht.
 (Ebd. 129)

Mit der Replik „Gut. Egal. Lassen wir das.“ signalisiert Gosbor unmissverständlich, dass ihr als selbsternannter Schulmeisterin der Geduldsfaden gerissen ist. Obwohl sich Gosbor immer noch einer Scheinhöflichkeit bedient („Dann darf ich Sie bitten... [...]“) rückt sie mit einer unerwarteten sowie beschämenden Aufforderung heraus. Obwohl auf der einen Seite ersichtlich ist, dass sich Gosbor über Lisa informiert hat und dadurch ein für diese kommunikative Situation unerwartet hohes Interesse an Lisa gezeigt hat, ist genauso unübersehbar, dass die Aufforderung, das Büro aufzuräumen, eine Manifestation des *Arrogativen* darstellt, die an der Grenze zum *Offensiven* steht, ja sie bereits überschritten hat. Gosbor ist bereit, ihre Gesprächspartnerin bloßzustellen, zu maßregeln und ihre eigene Überlegenheit immer aufs Neue zu demonstrieren. Die Tatsache, dass Lisa ihren Wissens- sowie Bildungsman- gel thematisieren musste, erfährt eine weitere Gradation, indem sie auf ihren, alles andere als prestigeträchtigen Nebenverdienst explizit hinweist und sie zugleich auffordert, ihn auf Gosbors Arbeitsplatz auszudehnen. Die Erwähnung der Entlohnung dient dem Zweck, auch ihre finanzielle Überlegenheit hervorzuheben. Und dies alles nur, um den argumentativen Punkt zu zementieren. Gosbor fühlt sich nicht verpflichtet, eine Auskunft über den Gesundheitszustand eines Patienten zu geben, hält es sogar für eine Zumutung: „Ein bisschen viel verlangt, finden Sie nicht.“ Im Laufe des Gesprächs wird klar, was Tony widerfahren ist und dass Gosbor von dem Fall fasziniert ist. Sie möchte unbedingt Kontrolle über Tony behalten und ihn nicht aus der Klinik entlassen. Lisa wird von ihr lediglich als Quelle weiterer Informationen über Tonys Leben wahrgenommen, das sie mit seinem ungewöhnlichen Gedächtnis in einen Zusammenhang bringt. Das Bezeichnende an der Arzt-Figur ist, dass sie die Patienten-Figur als Beobachtungs- und Experimentierobjekt wahrnimmt, die Verwandten-Figur lediglich als externen Datenspeicher über das Leben ihres Versuchs- objekts.

5 Festigung des ärztlichen *image* im Rahmen eines Arzt-Patienten-Gesprächs

Eine andere Strategie als gegenüber Lisa wählt Gosbor, wenn sie mit ihrem Patienten Tony kommuniziert. Sie appelliert an das gute und ehrliche Verhältnis zwischen ihnen:

GOSBOR Ich will ehrlich mit Ihnen sein, Tony, denn Aufrichtigkeit ist die Grundlage des Vertrauens, und das Vertrauen ist die wichtigste Eigenschaft im Verhältnis zwischen einem Arzt und dem Patienten. Wir verstehen nicht, was mit Ihnen passiert ist.

[...]

Obwohl wir Menschen von der Wissenschaft feine Antennen für das Unerhörte entwickelt haben sollten, während des Studiums, während der langen Jahre der wissenschaftlichen Gesellenzeit, so besitzen doch die wenigsten von uns Sensorien für das Unwahrscheinliche, für den zehnmillionsten Fall des zehnmillionsten Falls (Ebd. 193).

Die bereits zitierten Stellen sind von Höflichkeitsbekundungen geprägt. Im Gegensatz zu dem Gespräch mit Lisa werden, mit Bonacchi (siehe Kap. Vorüberlegungen zur (Un)Höflichkeit) gesprochen, präsentative, reparative und supportive Äußerungen herangezogen. Gosbor zeigt die Fähigkeit zur Selbstregulierung, um ihr kommunikatives Ziel zu erreichen. Sie inszeniert sich als eine besorgte Expertin, die ihren Patienten auf Augenhöhe begegnet. Zugleich betont sie, eine ausgewiesene Expertin zu sein, die ihre Karriere von Grund auf mit großer Mühe aufgebaut hat, indem sie sich nochmals der Techniken der *positiven* und *negativen politeness* bedient. Es geht ihr darum, Tonys Bewunderung und seinen Respekt zu gewinnen. Ihre höflichen Äußerungen sind aber nicht imstande, ihre wahre Einstellung vollumfänglich zu tarnen. Obwohl Gosbor von *face*-gefährdenden Angriffen, wie es beim Gespräch mit Lisa der Fall war, Abstand nimmt, sickert ihre Auffassung, dass Tony ein Objekt ist, ständig durch. Er sei nämlich eine „Abweichung von der Norm“ (ebd. 193) und sie als „Frau der Wissenschaft“ (ebd. 196) habe ein entwickeltes Gespür für die „Schönheit der Abweichung“ (ebd.). Tony sei ein Mensch, „der, verzeihen Sie, ich will ehrlich sein, es ist nicht abwertend gemeint, bis dahin nicht gerade durch überprozentuale intellektuelle Fruchtbarkeit aufgefallen ist“ (ebd. 195). Als Höflichkeit getarnt, lässt sich Gosbor über Tony aus und reiht eine beleidigende Äußerung an die andere, ohne dass dies von Tony so wahrgenommen wird. Er liest nicht zwischen den Zeilen und reagiert nicht einmal dann, wenn er im Grunde als Schwachkopf bezeichnet wird, wobei das einzige Interessante an ihm die Dysfunktion, besser gesagt Hyperfunktion seines Gehirns ist. Indem sie ihn mit Einstein und Newton in einem Atemzug nennt, gesteht sie dem vorher so durchschnittlichen Tony auf einmal eine Ausnahmestellung zu, natürlich verbunden mit einer erneuten, entscheidenden Forderung, nämlich im Rahmen eines neuen Experiments Tony wiederholt eine Kiste voller Bücher auf den Kopf sausen zu lassen. Diesmal soll es sich jedoch um keinen für die Schweizer Gesellschaft unangenehm anmutenden Bericht über ihre eigene problematische Vergangenheit handeln, sondern um vermeintlich hochwertiges Wissen, angefangen von Informatik und Marketing, über Kochrezepte bis hin zur Film- und Literaturgeschichte (vgl. ebd. 201f.). Tony lässt sich überzeugen, das Experiment resultiert aber darin, dass

Tony unfähig ist, ein normales Leben, von einem so hochkarierten gleich abgesehen, zu führen. Er wird emotionslos, rezitiert zusammenhanglose Informationen aus den in seinem Gehirn neu gespeicherten Büchern, ohne jeglichen Sinn und Zusammenhang. Dies alles zum Leidwesen von Lisa und zur Begeisterung von Gosbor, denn „(d)ie berühmtesten Hirnforscher der angesehensten Universitäten stehen Schlange, um Tony untersuchen zu können“ (ebd. 206).

In dem letzten Satz ist die eigentliche Motivation von Gosbor nochmals prägnant auf den Punkt gebracht. Die Anwendung von (Un)Höflichkeitsstrategien hat nur einem einzigen Zweck gedient: die involvierten Personen zu Handlungen zu bewegen, die nicht ihren, sondern Gosbors Interessen dienen.

6 Schlussfolgerung

Sieht man sich die Höflichkeitskompetenz der Figur Gosbor an, stellt man fest, dass sie ihr Handeln sorgfältig plant. Sie verfügt, mit Bonacchi gesprochen, über die Fähigkeit zur Selbstregulierung und Modulierung, wenn es darauf ankommt, ihre kommunikativen Ziele zu erreichen. Gosbor ist aber zugleich gewillt, eine *face*-Drohung, ja *face*-Schädigung des Gegenübers, im analysierten Beispiel der Verwandten-Figur Lisa, vorzunehmen, und sie ignoriert absichtlich die rituelle Balance der Akteure in einem Diskurs. Gosbor setzt eine Diskurskenntnis von Lisa im Rahmen eines ärztlichen Beratungsgesprächs voraus, und statt diese gewohnte Praxis zu exerzieren, verübt sie an Lisa eine ganze Reihe von Unhöflichkeitspraktiken. Sie demonstriert ihre Überlegenheit im fachlichen sowie menschlichen Kontext (*Arrogativ*), zieht Grenzen des Gesprächs, schränkt den Handlungsspielraum ein (*Limitativ*) und ignoriert größtenteils die kommunikativen Bedürfnisse des Gegenübers. Ihre Gesprächsführung ist eine antialogische, da sie die Position der Gesprächspartnerin nicht anerkennt. Zu einem direkten verbalen Angriff in Form einer Beleidigung kommt es zunächst nicht, erst in einer späteren Phase des Gesprächs wird die finanzielle Unzulänglichkeit Lisas gegenüber Gosbor explizit angesprochen. Das von Gosbor verfolgte kommunikative Ziel besteht darin, ihr *face* aufzuwerten und zu ihrem fachlichen *image* beizutragen, um Lisa zu Entscheidungen zu bewegen, die nicht im Interesse der Patienten-Figur sind. Es soll eine Atmosphäre entstehen, in der der Nicht-Experte dem Experten blind und unkritisch folgt. Jegliches kritische Auseinandersetzen mit den Ansichten und Entscheidungen der Experten-Figur soll von vornherein unterbunden werden. Unter dem Vorwand eines auf Augenhöhe geführten Arzt-Verwandten-Gesprächs wird von der Arzt-Figur eine absolute Kontrolle über den medizinischen Umgang mit der Patienten-Figur ausgeübt.

Das oben genannte *face-work*, das zu einer Etablierung und Festigung des *image* von Gosbor führen soll, wird auch im Gespräch mit der Patienten-Figur Tony weiter

vertieft. Diesmal kommt aber Höflichkeitskompetenz nicht als Negation zum Tragen, sondern erscheint, zumindest anfänglich, in einem wahrlich positiven Licht. Tony wird hofiert, es werden Vergleiche mit weltbekannten Wissenschaftlern gezogen und im Rahmen der *positiven politeness* wird versucht, Tonys *face* zu wahren, ja aufzuwerten. Zugleich schwingt aber auch die *negative politeness* mit, sprich der Wille zur eigenen Anerkennung. Dies kann mit zahlreichen Beispielen der wiederholten Erwähnung des wissenschaftlichen Werdegangs und der Wichtigkeit des Berufs für das Wohlbefinden der Menschheit belegt werden. Auch die schmeichelnden Worte verlieren bald ihre lobende Bedeutung, und es zeigt sich, dass Tonys Persönlichkeit nach dem Unfall Abweichung von der Norm wird, während sein Leben vor dem Unfall von Belanglosigkeit und intellektueller Minderwertigkeit geprägt war. Das abschließende Zitat spannt einen Bogen von beispiellosen Lobeshymnen zur niederträchtigen Beleidigung. Das folgende längere Zitat veranschaulicht, wie Höflichkeit und Unhöflichkeit in der Äußerung der Arzt-Figur miteinander verwoben sind, ja im wahrsten Sinne des Wortes einander voraussetzen:

Erschrecken Sie sich nicht, aber ich meine jene an einer Hand abzuzählenden Charaktere, die wir nicht mehr als Menschen wahrnehmen, sondern als Legenden, jene die ein Zeitalter benennen, ich meine, Tony, und bitte erschrecken Sie sich nicht, ich meine Phänomene, die Namen tragen wie Einstein, Kopernikus und auch ja, Jesus Christus, [...] so wird man bald, bald, es nur noch schwerlich für möglich halten, wie fünftausend Jahre der Zivilisation vergehen konnten im Glauben, Wissen sei einzig durch stetige, mühselige Wiederholung zu erwerben, wo man doch dann ein Verfahren kennen wird, um eine beliebige Menge Daten in eine beliebiges Hirn zu transferieren, eben so, wie es zum ersten Mal bei Tony der Fall war, bei einem Menschen zumal, der, verzeihen Sie, ich will ehrlich sein, es ist nicht abwertend gemeint, bis dahin nicht gerade durch überprozentuale intellektuelle Fruchtbarkeit aufgefallen war. (Ebd. 195)

Literaturverzeichnis:

Primärliteratur

BÄRFUSS, Lukas (2012): Zwanzigtausend Seiten. In: Malaga. Parzival. Zwanzigtausend Seiten. Stücke, Göttingen: Wallstein Verlag.

Sekundärliteratur

BONACCHI, Silvia (2011): Höflichkeitsausdrücke und anthropozentrische Linguistik. Warszawa: Wydawnictwo Euro-Edukacja.

BONACCHI, Silvia (2013): (Un)Höflichkeit. Eine kulturologische Analyse Deutsch-Italienisch-Polnisch. Frankfurt/M.: Peter Lang.

BOUCHARA, Abdelaziz (2017): Interkulturelle Argumentation und Höflichkeit im deutschen und arabischen Sprachgebrauch: gegenseitige Feindbildproduktion oder Dialog der Kulturen. In: Lebende Sprachen 62(1)/2017, S. 121–148.

- BROWN, Penelope/LEVISON, Stephen C. (1978): Universals in Language Usage: Politeness Phenomena. In: Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction. Hrsg. v. E. N. Goody. Cambridge: Cambridge University Press, S. 56–311.
- BUSSE, Dietrich (2008): Diskurslinguistik als Epistemologie – Das verstehensrelevante Wissen als Gegenstand linguistischer Forschung. In: Methoden der Diskurslinguistik. Sprachwissenschaftliche Zugänge zur transtextuellen Ebene. Hrsg. v. I. Warnke und J. Spitzmüller. Berlin u. a.: de Gruyter, S. 57–87.
- GOFFMAN, Erving (1967): Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior. New York: Doubleday.
- GOFFMAN, Erving (1986): Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation, Frankfurt/M.: Suhrkamp.
- LOCHER, Miriam A. (2011): Situated Impoliteness: The Interface between Relational Work and Identity Construction. In: Situated Politeness. Hrsg. v. B. L. Davies, M. Haugh und A. J. Merrison. London u. a.: Continuum International Publishing Group, S. 187–208.
- TAHIR BALCI, Adana (2021): Sprechakte unter besonderer Berücksichtigung der Höflichkeit. In: Diyalog 1/2021, S. 108–121
- WALISZEWSKA, Karolina (2023): Höflichkeitsstrategien der Imagepflege von Ärztinnen und Ärzten – eine Analyse von ärztlichen Antworten auf negative Bewertungen auf Arztbewertungsportalen. In: Moderna Språk 117(3)/2023, S. 29–55.

Mgr. et Mgr. Jan Trna, Ph.D.

ORCID: 0009-0009-1821-9311

Masarykova univerzita

Filozofická fakulta, Ústav germanistiky, nordistiky a nederlandistiky

E-Mail: 383309@mail.muni.cz