

PRAGMATISCHE KOMPETENZ UND DER SPRECHAKT *BESCHWERDEN* BEI DEN FREMDSPRACHENSTUDIERENDEN

Gzim Xhaferri

Südosteuropäische Universität
g.xhaferri@seeu.edu.mk
R. Nordmazedonien

Biljana Ivanovska

Universität "Goce Delcev", Stip
biljana.ivanovska@ugd.edu.mk
R. Nordmazedonien

Abstract

Die vorliegende Untersuchung widmet sich der Analyse des Sprechakts der Beschwerde in gesprochener Sprache. Beschwerden stellen eine komplexe kommunikative Handlung dar, die soziale Normen und zwischenmenschliche Beziehungen stark beeinflussen kann. Der Sprechakt der Beschwerde ist besonders relevant, da er häufig in Situationen auftritt, in denen soziale und persönliche Interessen aufeinanderprallen, und erfordert daher eine präzise sprachliche und pragmatische Gestaltung. Die Relevanz des Themas liegt in der Tatsache, dass Beschwerden häufig eine Balance zwischen direkter Kritik und dem Bedürfnis nach Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen erfordern, was den Sprechakt sowohl aus linguistischer als auch aus pragmatischer Sicht interessant macht. Im aktuellen Forschungskontext ist die Analyse von Beschwerden von Bedeutung, da sie aufschlussreiche Erkenntnisse über kulturelle Unterschiede in der Kommunikation, den Einsatz von Höflichkeitsstrategien sowie den Umgang mit Konflikten liefert. Diese Arbeit beleuchtet, wie Beschwerden formuliert werden, um effektiv Missstände anzusprechen, ohne dabei den sozialen Zusammenhalt zu gefährden.

Schlüsselwörter: *Pragmatik, Sprechhandlung, Beschwerden, Modifizierungen*

Abstract: The present study focuses on the analysis of the speech act of complaints in spoken language. Complaints represent a complex communicative act that can significantly influence social norms and interpersonal relationships. The speech act of complaining is particularly relevant as it often occurs in situations where social and personal interests collide, requiring precise linguistic and pragmatic design. The relevance of the topic lies in the fact that complaints frequently require a balance between direct criticism and the need to maintain social relationships, making the speech act interesting from both linguistic and pragmatic perspectives. In the current research context, the analysis of complaints is significant as it provides insightful findings about cultural differences in communication, the use of politeness strategies, and conflict management. This paper examines how complaints are formulated to effectively address grievances while maintaining social cohesion.

Keywords: *pragmatics, speech act, complaints, modifications*

1. Einleitung

Der Sprechakt der Beschwerde stellt eine komplexe kommunikative Handlung dar, die sowohl sprachliche als auch soziale Aspekte umfasst. Beschwerden sind Ausdruck von Unzufriedenheit und Kritik, die jedoch oft mit der Herausforderung verbunden sind, soziale Beziehungen nicht zu gefährden. In verschiedenen kulturellen Kontexten werden unterschiedliche Strategien zur Formulierung von Beschwerden verwendet, die von direkter Kritik bis hin zu indirekten, höflichen Andeutungen reichen. Eine erfolgreiche Beschwerde erfordert daher eine ausgewogene Kombination aus klarer Ausdrucksweise und dem Einsatz von Höflichkeitsstrategien, um Konflikte zu vermeiden und gleichzeitig das gewünschte Ziel zu erreichen.

Der Sprechakt der Beschwerde gehört zur Klasse der expressiven Sprechakte, da der Sprecher durch ihn seine Missbilligung über einen unerwünschten Zustand oder ein negatives Ereignis zum Ausdruck bringt. Beschwerden haben dabei eine gesichtsbedrohende Funktion, da sie den Hörer für den unerwünschten Zustand verantwortlich machen und dessen soziale Kompetenz infrage stellen. Aus der Perspektive des Hörers besteht die Herausforderung darin, die Verantwortung für das beanstandete Problem anzuerkennen. Gleichzeitig wird durch diese Handlung das positive Gesicht des Sprechers bedroht, was zu sozialer Missachtung führen kann.

2. Ziel der Untersuchung

Das Hauptziel der vorliegenden Arbeit ist es, den Sprechakt der Beschwerde in gesprochener Sprache zu analysieren. Es soll untersucht werden, wie Sprecher in verschiedenen sozialen und kulturellen Kontexten Beschwerden äußern und dabei unterschiedliche linguistische und pragmatische Strategien anwenden. Besondere Aufmerksamkeit wird der Frage gewidmet, wie Beschwerden formuliert werden, um sowohl den kommunikativen Zweck zu erfüllen als auch mögliche soziale Spannungen zu minimieren. Diese Analyse ist von besonderer Bedeutung, da sie Einblicke in die Art und Weise bietet, wie Sprachbenutzer Kritik äußern, soziale Normen berücksichtigen und Konflikte handhaben. Das Ziel des Beitrags ist die Analyse des Sprechakts „Beschwerden“, insbesondere in Bezug auf die pragmatische Kompetenz der Germanistikstudierenden. Es wird untersucht, wie interne und externe Modifizierungen bei der Formulierung von Beschwerden angewendet werden, um die kommunikative Effizienz zu steigern und den sozialen Kontext zu berücksichtigen.

3. Theoretische Auffassungen

Die Analyse der Sprechakten, insbesondere der Beschwerden, stützt sich auf verschiedene theoretische Ansätze der Pragmatik. Der Sprechakttheorie nach Austin (1962) und Searle (1973) zufolge sind Beschwerden als expressive Sprechakte zu verstehen, da sie Emotionen wie Unzufriedenheit oder Frustration ausdrücken. Auch die Höflichkeitstheorie von Brown und Levinson (1987) spielt eine wichtige Rolle, da Beschwerden oft mit potenziellen Gesichtsbedrohungen verbunden sind. Hierbei werden sowohl positive Höflichkeitsstrategien, die

darauf abzielen, die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern zu stärken, als auch negative Höflichkeitsstrategien, die die Autonomie des Gesprächspartners wahren, relevant. Zudem bietet die interkulturelle Pragmatik wertvolle Einblicke in die Frage, wie Beschwerden in verschiedenen kulturellen Kontexten unterschiedlich geäußert werden. Kulturen mit einer hohen Kontextabhängigkeit bevorzugen beispielsweise indirekte Beschwerdestrategien, während in weniger kontextabhängigen Kulturen direktere Formen der Beschwerde akzeptabler sind. Die Analysen in dieser Arbeit basieren auf den Kategorien, die von Edmondson (1981), Edmondson und House (1981), Blum-Kulka, House und Kasper (1989), Olshtain und Cohen (1983) sowie House und Kasper (1981) für diesen Sprechakt entwickelt wurden.

4.Forschungsfragen

Die Untersuchung zielt darauf ab, folgende zentrale Forschungsfragen zu beantworten:

1. Wie wird der Sprechakt der Beschwerde in verschiedenen sozialen und kulturellen Kontexten realisiert?
2. Welche linguistischen und pragmatischen Strategien werden bei der Äußerung von Beschwerden angewendet?
3. Wie beeinflussen Höflichkeitsstrategien die Formulierung und den Erfolg von Beschwerden?
4. Inwiefern gibt es kulturelle Unterschiede in der Art und Weise, wie Beschwerden geäußert und wahrgenommen werden?

5. Beschwerdestrategien

Der Klassifikation von House und Kasper (1981) folgend, die durch Trosborg (1994) und die vorliegenden Daten bestätigt wird, gibt es acht Strategien für Beschwerden. Strategie 1 ist die direkteste und Strategie 8 die indirekteste. Die folgende Anordnung erscheint sinnvoll, da der Interpretationsprozess für den Empfänger mit abnehmender Direktheit länger wird. Daher wird diese Skala auch in dieser Studie verwendet. Eine empirische Überprüfung der kulturübergreifenden Gültigkeit dieser Skala wäre jedoch wünschenswert.

1. explizite Schuld (explicit blame) – die Person betreffend: Der Sprecher behauptet explizit, dass der Hörer „schlecht“ ist (z.B. *Du spinnst doch!*).
2. explizite Schuld (explicit blame) – das Verhalten betreffend: Der Sprecher bringt explizit zum Ausdruck, dass es schlecht ist, dass der Hörer den Akt der sozialen Missachtung vollzogen hat (z.B. *Es ist unfair, dass du dich nicht an die Regeln hältst.*).
3. modifizierte Schuld (modified blame) - indem der Sprecher modifiziert zum Ausdruck bringt, dass die Handlung, die in der Proposition zum Ausdruck gebracht wird und für die der Hörer verantwortlich ist, schlecht für den Sprecher ist; oder indem er eine Präferenz für eine alternative Handlung aufzeigt, die nicht vom Hörer gewählt wurde, impliziert der Sprecher, dass der Hörer

„schlecht“ ist. (Z.B. *Das ist dein Freund und Helfer fährt dein armes Bike und dich selbst um und entschuldigt sich nicht mal. / Sie hätten sich ja ruhig mal entschuldigen können.*)

4. direkte Beschuldigung (direct accusation) - der Sprecher behauptet explizit, dass der Hörer den Akt der sozialen Missachtung vollzogen hat (z.B. *Du hast das Badezimmer nicht geputzt.*)

5. indirekte Beschuldigung (indirect accusation) - indem der Hörer nach den Bedingungen für den Vollzug des Akts der sozialen Missachtung gefragt wird oder indem der Sprecher behauptet, dass der Hörer in irgendeiner Art und Weise mit diesen Bedingungen in Verbindung gebracht werden kann, impliziert der Sprecher, dass der Hörer den Akt vollzogen hat (z.B. *Hast Du etwa das Badezimmer schon wieder nicht geputzt?*).

6. Ausdruck der Missbilligung (expression of disapproval) - die Konsequenzen des Akts betreffend indem der Sprecher feststellt, dass die Folgen, die der Akt der sozialen Missachtung mit sich bringt, schlecht für ihn sind, und impliziert er, dass der Hörer den Akt getan hat. (z.B. *Oh je, mit diesem Haarschnitt kann ich mich in der Schule echt nicht blicken lassen.*)

7. Ausdruck der Missbilligung (expression of disapproval) - den sozialen Akt als solchen betreffend Indem der Sprecher den Akt der sozialen Missachtung als solchen missbilligt, impliziert er, dass der Hörer den Akt vollzogen hat (z.B. *Die Haare sind viel zu kurz.*)

8. Kein expliziter Vorwurf (no explicit reproach) - indem der Sprecher gewisse Andeutungen in Anwesenheit des Hörers macht, die lediglich durch den Kontext als Beschwerde interpretierbar und oft durch Ironie markiert sind, impliziert der Sprecher, dass er weiß, dass der Akt der sozialen Missachtung geschehen ist, und impliziert somit, dass der Hörer für diesen verantwortlich ist (z.B. *Die Polizei, dein Freund und Helfer!*).

Die Strategie des Sprechers im Umgang mit potenziellen Beschwerden besteht darin, proaktiv Gründe für das Fehlverhalten anzugeben und eine Entschuldigung auszusprechen, noch bevor der Gesprächspartner die Gelegenheit hat, eine Beschwerde zu äußern. Dies steht im Zusammenhang mit dem Konzept des Nachbarschaftspaares, das üblicherweise aus einer Sequenz von zwei Äußerungen besteht (vgl. Schegloff/Sacks 1973; Levinson 1983). In diesem Fall sind die Akte von Beschwerde und Entschuldigung jedoch unabhängig voneinander möglich. Aus einer Untersuchungsperspektive liegt der Fokus auf den pragmalinguistischen und soziopragmatischen Entscheidungen der Sprecher. Dabei wird das Interesse auf die proaktive Entschuldigung gerichtet, die nicht als Antwortakt auf eine Beschwerde analysiert wird, sondern als präventive Maßnahme, um Beschwerden im Vorfeld zu vermeiden. Die Folge einer Beschwerde kann häufig eine Entschuldigung des Sprechers sein. Entschuldigungen dienen dem Versuch, die durch den Sprecher verletzte soziale Harmonie wiederherzustellen, wie Bach und Harnish (1979) erläutern. In diesem Kontext stellen Entschuldigungen einen gesichtsbedrohenden Akt für den Sprecher dar, da sie die Anerkennung beinhalten, dass eine soziale Norm verletzt wurde und der Sprecher die Verantwortung für dieses Fehlverhalten übernimmt. Diese dynamische Beziehung zwischen Beschwerde und Entschuldigung verdeutlicht die Komplexität sozialer Interaktionen und die Bedeutung der Aufrechterhaltung des sozialen Gleichgewichts in der Kommunikation.

6. Empirische Untersuchung

Die Untersuchung umfasst 30 Germanistikstudierende (B2-Niveau nach dem GERR) der deutschen Sprache an der Goce Delcev Universität zu Štip und an der Südosteuropäischen Universität zu Tetovo, im Alter zwischen 18 und 30 Jahren. Als Instrument der Untersuchung waren Rollenspiele eingesetzt, um die Reaktionen der Probanden auf verschiedene kommunikative Situationen zu erfassen. Die Analyse erfolgt sowohl linguistisch als auch pragmatisch, wobei besonderes Augenmerk auf die von den Probanden erhaltenen Antworten gelegt wird. Durch diese methodische Herangehensweise soll ein tieferes Verständnis der Verwendung von Beschwerden und Entschuldigungen im Kontext der deutschen Sprache und Kultur entwickelt werden.

Die ausgewählten Antworten der Fremdsprachenstudierenden wurden auf der Grundlage ihrer Relevanz für die Analyse des Sprechakts der Beschwerde ausgewählt. Die Methodik umfasst eine qualitative Analyse der linguistischen Strukturen und pragmatischen Strategien, die bei der Äußerung von Beschwerden verwendet werden. Darüber hinaus wird eine quantitative Analyse durchgeführt, um Häufigkeit und Muster der verwendeten Beschwerdestrategien zu identifizieren.

Die analysierten Beschwerdesituationen (B1-B5) lauten folgendermaßen:

- B1 - In einem Steakhouse entspricht ein Gericht nicht der Bestellung.
- B2 - Beim Friseur werden die Haare verschnitten.
- B3 - Mit der Familie vereinbarte Regeln zur Säuberung des Badezimmers werden nicht eingehalten.
- B4 - Polizeibeamte verursachen einen Unfall und verhalten sich unangemessen.
- B5 - Ein Lehrer ermahnt einen Schüler wiederholt zu Unrecht.

7. Modifizierungen

7.1. Externe Modifizierungen

Externe Modifizierungen in analysierten Antworten beziehen sich auf Elemente, die die Äußerung eines Sprechakts (wie Beschwerden oder Entschuldigungen) beeinflussen, aber nicht direkt im Kern der Aussage enthalten sind. Diese Modifizierungen können verschiedene Aspekte der Kommunikation betreffen und dienen dazu, die soziale Dynamik zwischen Sprecher und Hörer zu steuern. Abschließend gilt es hervorzuheben, dass bezüglich der Verwendung von externen Modifizierungen zur Verstärkung der Beschwerdestrategien Unterschiede zwischen den FSS bestehen. Die Datenanalyse zeigt, dass die FSS meistens unerfüllte Erwartungen verwenden (*deceived expectations*). Die externen Modifizierungen tragen dazu bei, die kommunikativen Absichten zu steuern und die soziale Beziehung zwischen den Gesprächspartnern zu gestalten, indem sie die Wahrnehmung der Äußerung durch den Hörer beeinflussen.

- *Eigentlich gefällt es mir nicht so gut. Die Haare sind mir zu kurz. Gewöhnungsbedürftig. Naja, es geht. Es war mal besser!*

7.2. Interne Modifizierungen

Interne Modifizierungen in der deutschen Sprache beziehen sich auf linguistische Elemente, die innerhalb eines Satzes verwendet werden, um die Bedeutung oder den Ausdruck von Äußerungen zu modifizieren. Diese Modifizierungen können verschiedene Aspekte der Aussage betreffen, wie z. B. die Intensität, die Modalität, die Emotionalität oder die Höflichkeit. Hier ist die tabellarische Darstellung der internen Modifizierungen bei den FSS:

Tabelle 1. Interne Modifizierungen

	<i>FSS</i>
<i>Abtönungspartikel (Downtoners)</i>	<i>(Intensivierungen/intensifiers) Es tut mir <u>wirklich</u> Leid... Es tut mir <u>so</u> Leid... Es tut mir <u>sehr</u> Leid...,</i>
<i>Begrenzungen (Limiters)</i>	<i>...<u>nur ein paar Minuten</u> <u>Nicht genug</u> Zeit haben...</i>
<i>Abschwächungspartikel (Understaters)</i>	<i><u>ein bisschen</u>...</i>
<i>Heckenausdruck (Hedges)</i>	<i><u>Irgendwie, ziemlich, so</u></i>
<i>Subjektivierungen (subjectivizer; embedding bei Trosborg, 1995)</i>	<i>Ich meine, ... Ich glaube, ... Ich denke, ...</i>

8. Interne Modalitätsmarkierungen (morphologische und syntaktische)

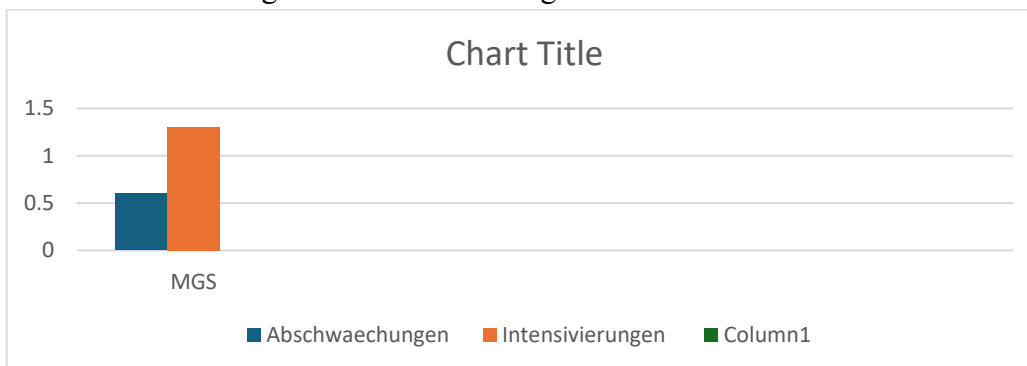
Interne Modalitätsmarkierungen in der deutschen Sprache beziehen sich auf linguistische Mittel, die innerhalb eines Satzes verwendet werden, um die Modalität einer Äußerung auszudrücken. Modalität bezieht sich auf die Einstellung des Sprechers zu dem, was er sagt, und kann Unsicherheit, Notwendigkeit, Möglichkeit oder Verpflichtung ausdrücken. Diese Markierungen können morphologischer oder syntaktischer Natur sein. Interne Modalitätsmarkierungen sind essentielle Mittel zur Steuerung der Bedeutung und des Ausdrucks von Einstellungen des Sprechers in der deutschen Sprache. Sie ermöglichen es Sprechern, komplexe Informationen über Möglichkeit, Notwendigkeit und Verpflichtung in ihren Äußerungen zu vermitteln und tragen so zur präzisen Kommunikation bei.

Tabelle 2. Modalitätsmarkierungen

Vergangenheitstempusformen - syntaktische Abschwächungen (interne Markierung). Der Referenzzeitpunkt liegt in der Gegenwart, und könnte durch ein Präsens ersetzt werden, ohne die Semantik der Äußerung zu verändern. Konjunktivformen: Perfekt mit Modalverb: Präsensformen mit Hilfsverben und Modalverben:	<i>Ich wollte dich bitten, . . .</i> <i>Ich wollte dich fragen, ob du mir dein Auto leihen könntest?</i> <i>Ich meinte, Sie kommen . . .</i> <i>Das wäre nett!</i> <i>Könnte ich bitte einen Zeitaufschub bekommen?</i> <i>Das wäre eine große Erleichterung.</i> <i>Ich habe die Arbeit leider nicht fertig machen können, da ich krank geworden bin.</i> <i>Haben Sie Zeit,</i> <i>Können Sie...</i> <i>Wollen Sie ...</i> <i>Darf ich ...</i>
Auswahl von Lexemen	<i>Versuchen Sie . . .</i> <i>Ich denke, hier hast du Recht...</i> <i>Ich hoffe,...</i>

Grafik 1 zeigt, dass Intensivierungen deutlich häufiger verwendet werden als Abschwächungen bei den Fremdsprachenstudierenden (FSS). Während Abschwächungen darauf abzielen, potenziell konfrontative Aussagen zu mildern und die negative Wirkung auf das Gesicht des Hörers zu reduzieren, dienen Intensivierungen dazu, die Bedeutung und Dringlichkeit einer Aussage hervorzuheben. Diese häufigere Verwendung von Intensivierungen kann darauf hindeuten, dass Sprecher oft bestrebt sind, ihre Meinungen oder Gefühle kraftvoller und überzeugender auszudrücken. Die Grafik verdeutlicht, wie diese unterschiedlichen strategischen Ansätze im Sprachgebrauch die Kommunikation formen und die Wahrnehmung der Äußerungen beeinflussen.

Grafik 1. Abschwächungen und Intensivierungen bei den FSS



9. Zusammenfassung und Diskussion

Die Analyse zeigt, dass der Sprechakt der Beschwerde stark von kulturellen und sozialen Faktoren abhängt. Während in einigen Kulturen direkte und explizite Beschwerden bevorzugt werden, wird in anderen Kulturen eine indirekte und höfliche Formulierung von Beschwerden erwartet. In den untersuchten Gesprächen wurde festgestellt, dass Sprecher eine Vielzahl von Strategien anwenden, um Beschwerden zu äußern, darunter direkte Vorwürfe, Vorschläge zur Verbesserung und Ausdrücke von Bedauern oder Frustration. Insbesondere zeigt sich, dass die Wahl der Beschwerdestrategie stark von der Beziehung zwischen den Gesprächspartnern, der Gesprächssituation und der Schwere des Beschwerdegrunds abhängt. Die vorgestellte Studie zeigt, dass die Germanistikstudierenden eine Vielzahl von sprachlichen Strukturen verwenden, und sehr häufig die konventionell-indirekte Strategien verwenden um eine Beschwerden, Persuasion, Bewilligung, einen Wunsch oder eine Möglichkeit auszudrücken. *Nur* als ein Abschwächungselement tritt häufig in den Antworten der FSS auf. Die FSS haben dieses Element viel seltener und mit einer (zeitlichen) Indirektheit/Begrenztheit verwendet: ... *ich habe nur es bemerkt, (in letzter Zeit, jetzt), und deswegen reagiere ich jetzt*. Die Subjektivierungen *Ich schätze* werden von FSS verwendet, viel häufiger die Formen, wie: *ich glaube, ich denke, ich meine, ich finde*. Die Negationsformen *Denken Sie nicht, Meinen Sie nicht, Glauben Sie nicht...* haben wir viel seltener oder überhaupt nicht bei den FSS gefunden.

Äußerungslänge und Höflichkeit – Verbosität: FSS gebrauchen für denselben pragmatischen Akt mehr Wörter, weil sie primär aufgrund linguistischer Defizite – nicht in der Lage sind, sich kurz zu fassen. Lerneräußerungen sind länger als Nativespeakeräußerungen, weil Lernende den Kontext - also Hintergrund, Voraussetzungen, Gründe, Rechtfertigungen, Erklärungen und Ähnliches - stärker elaborieren wollen. Sie geben mehr Hintergrundinformationen, präsentieren Voraussetzungen eingehender und führen öfter und mehr Gründe, Rechtfertigungen und Erklärungen an, als die DM dies tun. Diese Analyse zeigt, dass die FSS mit mittlerem Leistungsniveau in Mazedonien die konventionell-indirekten Strategien bevorzugen, um eine Handlung auszudrücken, und dass das Repertoire der Ausdrücke, die sie verwenden, beträchtlich ist, aber die meisten von ihnen eine begrenzte Anzahl von aspAusdrücken verwenden. Sie verwenden verschiedene Arten von Modifikationen, um höflich zu klingen, aber oft gibt es keinen großen Unterschied zwischen den Ausdrücken, die sie in formellen und informellen Situationen verwenden. Dies deutet darauf hin, dass sie mehr Engagement in verschiedenen Situationen und mehr Praxis von Anfragestrategien benötigen, um zu lernen, wie sie in gegebenen Situationen angewendet werden können.

Die vorliegende Untersuchung hat verdeutlicht, dass Beschwerden als komplexer Sprechakt verstanden werden müssen, der sowohl kommunikative als auch soziale Funktionen erfüllt. Die Ergebnisse unterstreichen, dass erfolgreiche Beschwerden auf einer fein abgestimmten Balance zwischen Direktheit und Höflichkeit beruhen, um sowohl den gewünschten Effekt zu erzielen als auch die sozialen Beziehungen zu wahren. Zukünftige Forschungen könnten sich darauf konzentrieren, den Sprechakt der Beschwerde in spezifischen sozialen und beruflichen Kontexten zu untersuchen, um weitere Unterschiede in der Anwendung von Beschwerdestrategien zu

identifizieren. Einschränkungen dieser Studie liegen in der begrenzten Größe des Korpus, was die Generalisierbarkeit der Ergebnisse einschränken könnte.

Literaturverzeichnis

- Austin, John L. (1962). *How to do things with words*. New York: Oxford University Press.
- Bach, K. / Harnish, Robert M. (1979). *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Blum-Kulka, Sh. & House, J. & Kasper, G. (Hrsg.). (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Edmondson, W. (1981). *Spoken Discourse: A model for Analysis*. London: Longman.
- Edmondson, W. & House, J. (1981). *Let's Talk and Talk About It: A Pedagogic Interactional Grammar of English*. München: Urban und Schwarzenberg.
- House, J. / Gabriele, K. (1981). „Politeness markers in English and German“. In: F. Coulmas (Hrsg.), 157-185.
- Levinson, Stephen C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Olshtain, E. / Cohen, A.D. (1983). „Apology: A speech-act set“. In: Wolfson, N. / E. Judd (Hrsg.), 18-36.
- Schegloff, Emanuel A. / Sacks, H. (1973). „Opening up Closings“. *Semiotica* 8: 289-327.
- Searle, J.R. (1973). *Sprechakte. Eine sprachphilosophischer Essay*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Trosborg, A. (1994). *Interlanguage pragmatics: requests, complaints, and apologies*. Berlin/NY: Mouton de Gruyter.
- Ehlich, Konrad (1992). *Kommunikation und Gespräch*. Tübingen: Niemeyer.
- Fiehler, Reinhard (2004). *Kommunikationsformen im Gespräch: Eine Einführung*. Tübingen: Narr.
- Grice, H. Paul (1975). „Logic and Conversation.“ In: Cole, P. & Morgan, J.L. (Hrsg.), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. New York: Academic Press, 41–58.
- Kienpointer, Manfred (1997). *Alltagssprache und Höflichkeit: Theoretische Grundlagen der linguistischen Höflichkeitsforschung*. Tübingen: Stauffenburg.
- Rehbein, Jochen (1979). *Sprach-Handlungen und Texte: Studien zur theoretischen und angewandten Linguistik*. Tübingen: Narr.