

„Wer weiß Rat??? Brauch eine Antwort!!“ - Höflichkeit beim Ersuchen und Erteilen von Ratschlägen in Internetforen

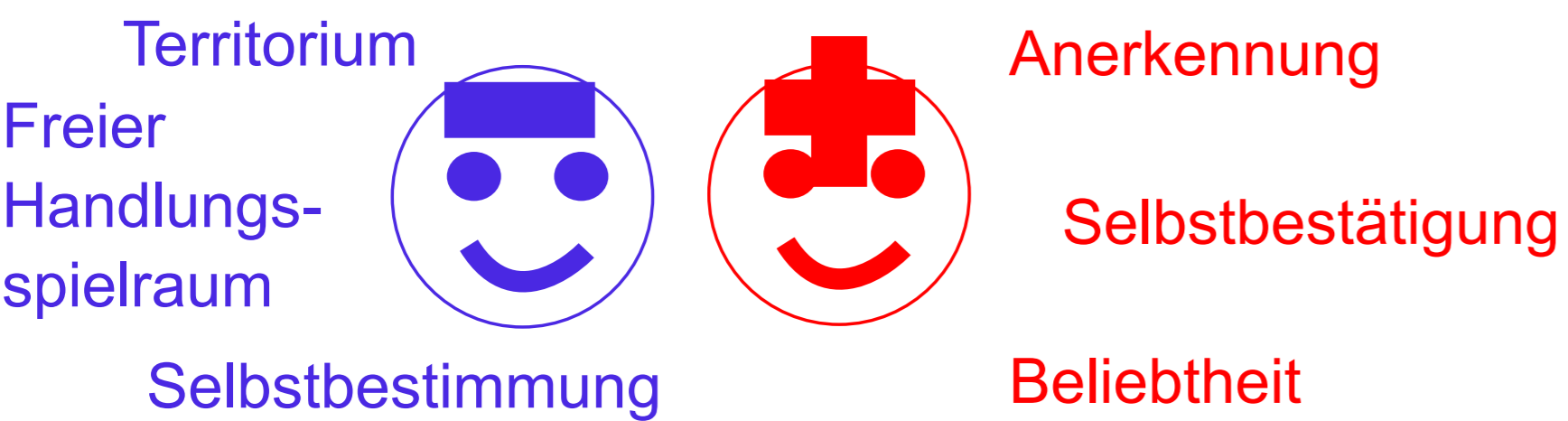


Julia Richling (julia@richling.de)
Humboldt-Universität zu Berlin

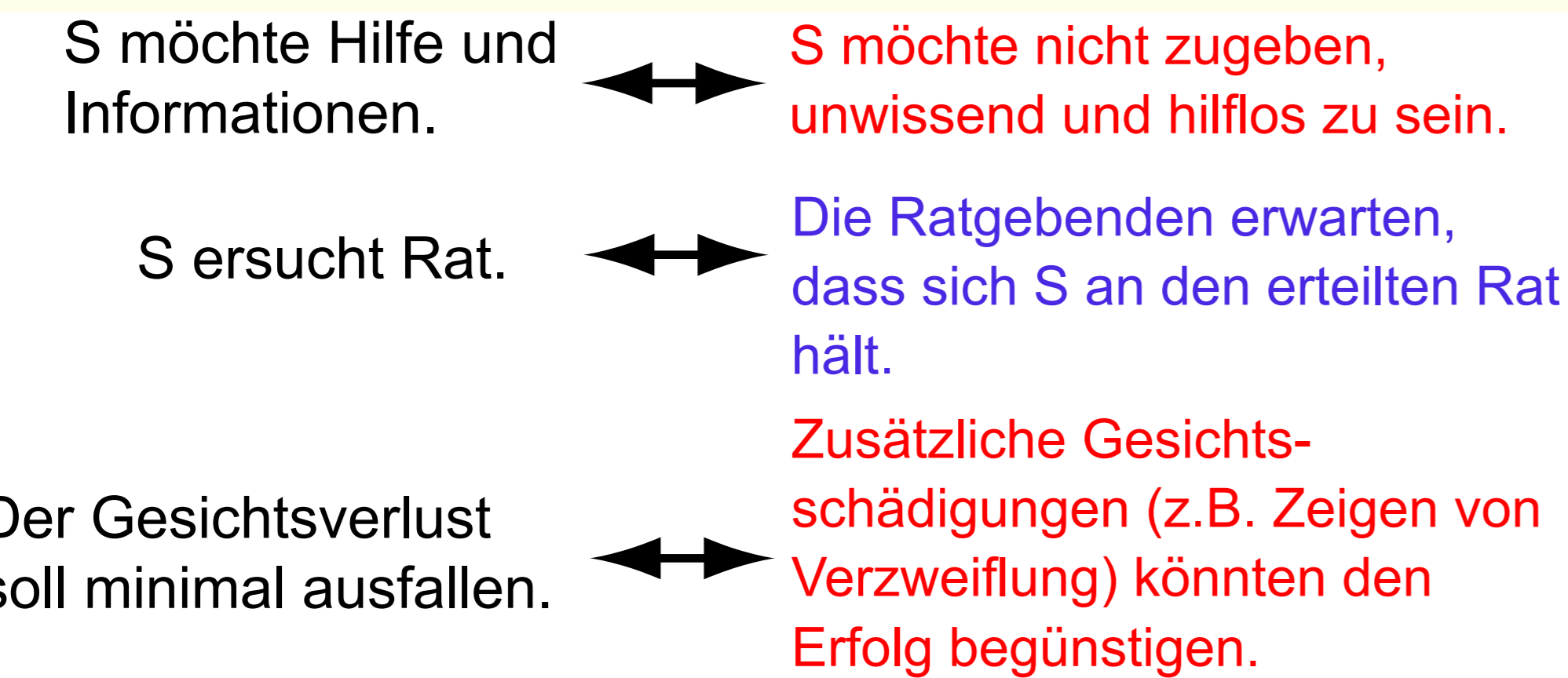
Diese Untersuchung wirft einen näheren Blick auf die Formulierung von Ratschlägen in Hinblick auf die Anfragen, die ihnen vorausgehen. Dabei werden Daten aus einem deutschen Forum mit denen einer englischsprachigen Gruppe verglichen.

Ratsuche und Gesichtswahrung

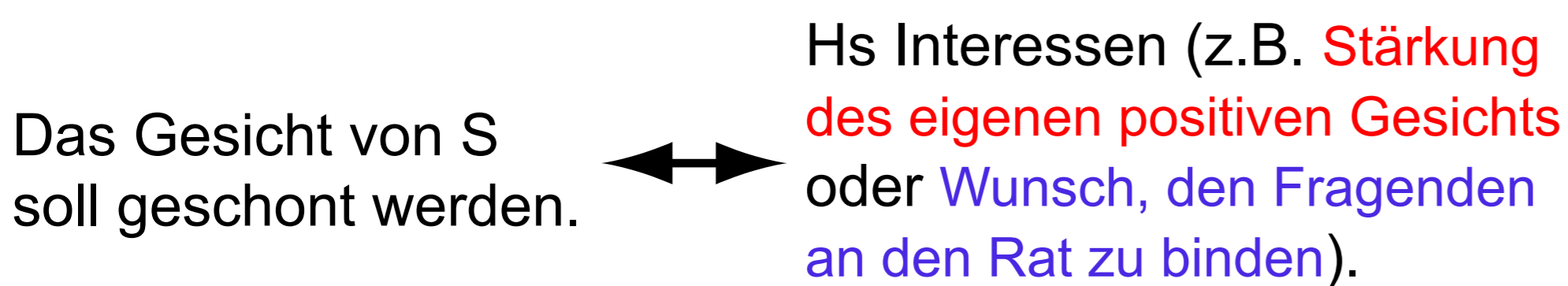
Der Akt des Ratsuchens ist als Untersuchungsgegenstand interessant, da er sowohl das positive als auch das negative Gesicht des Sprechers bedroht und somit einen Face Threatening Act (FTA) schlechthin darstellt (siehe Brown Levinson (1987)).



Jeder Sprecher S, der auf der Suche nach Rat ist, wird mit folgenden Konflikten konfrontiert:



Auch auf der Seite der Antwortenden H besteht ein Konflikt zwischen verschiedenen Interessen:



Es existieren verschiedene Strategien, eine Anfrage und die Antwort darauf zu formulieren. Die im Folgenden untersuchte Fragestellung lautet:

Welchen Einfluss hat die Art der Frage auf die Art der Antwort?

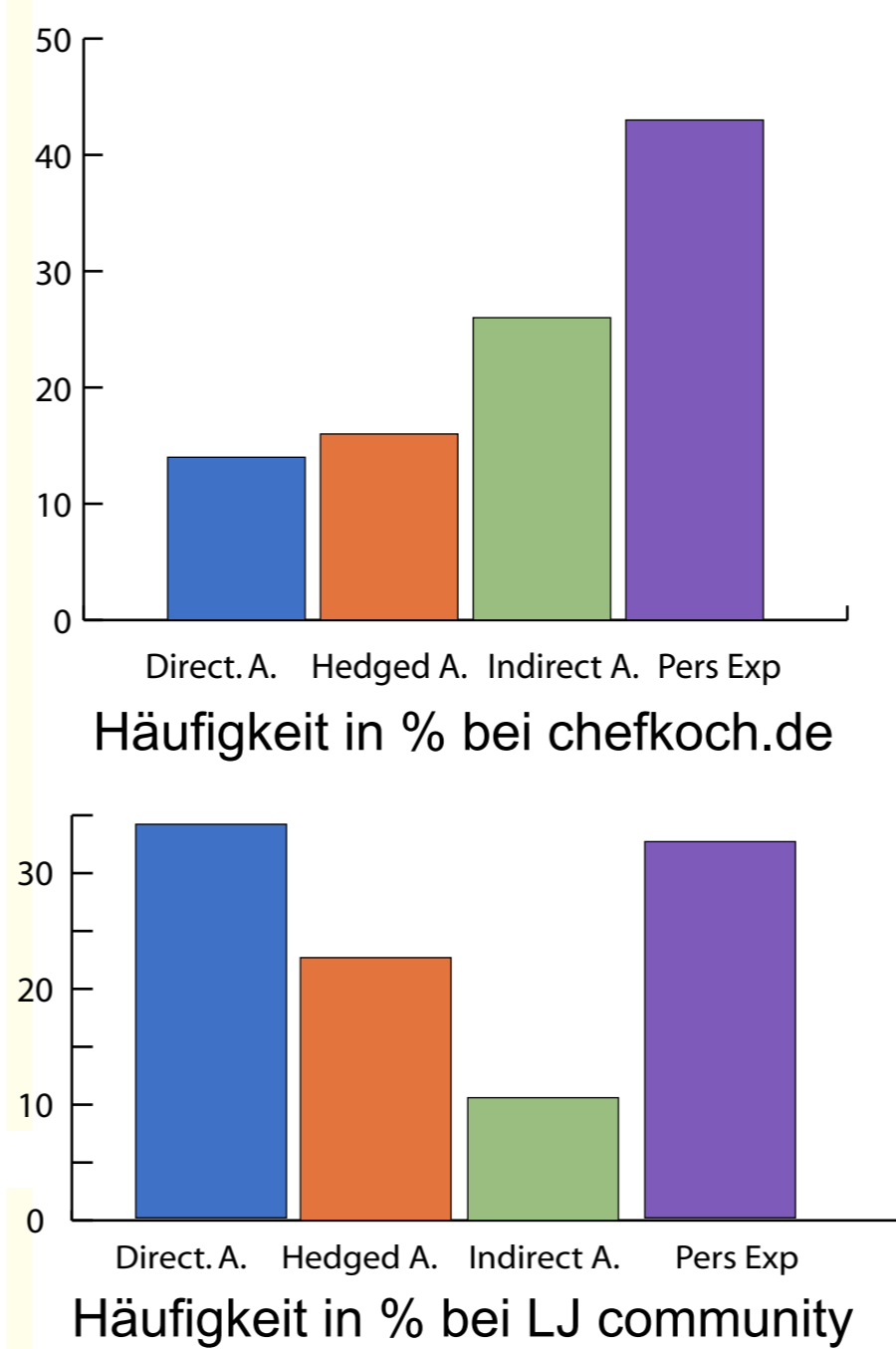
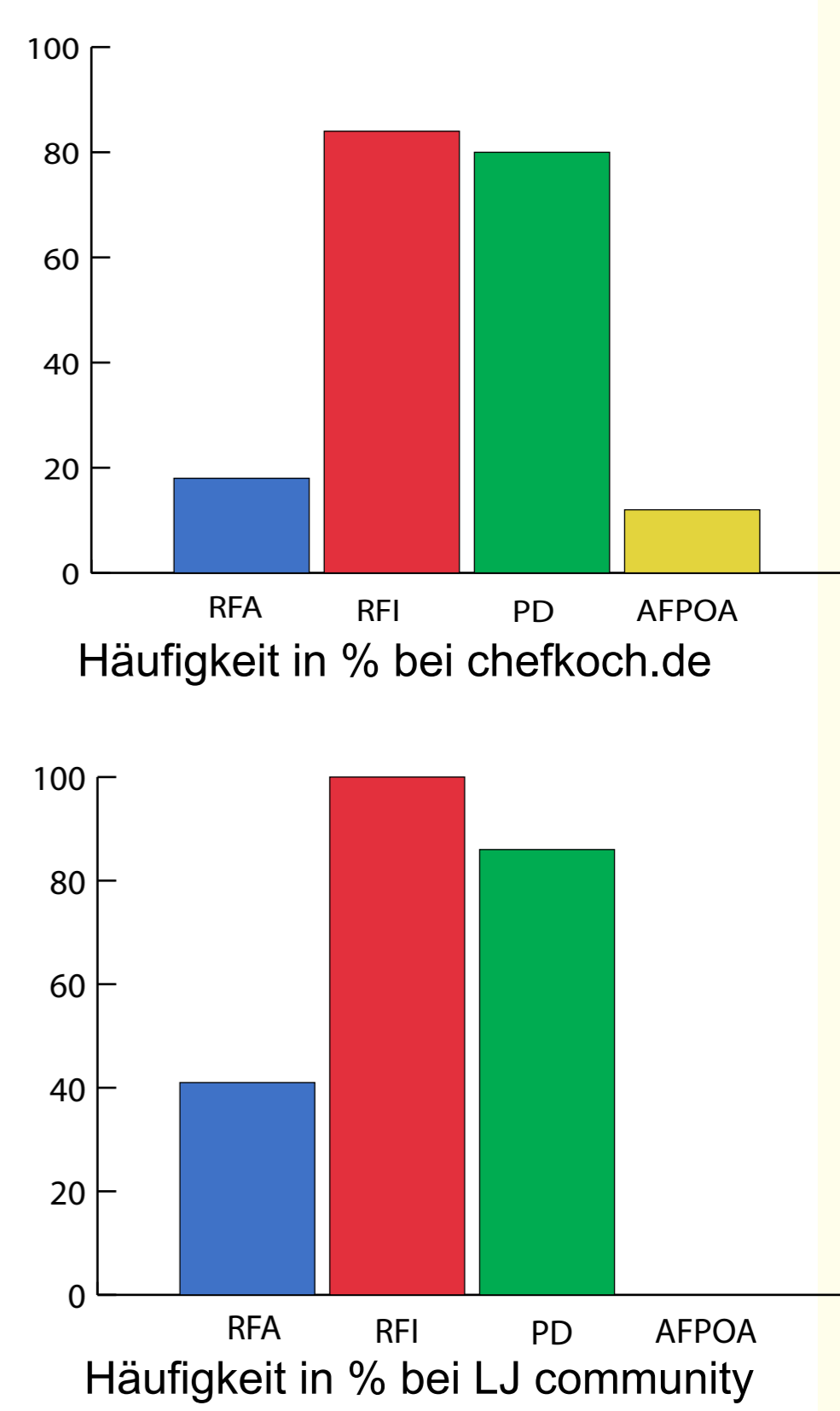
Untersuchungsgegenstand

Meine Untersuchungsdaten	Koupers (2010) Daten
■ Kochforum chefkoch.de (ck)	■ Live Journal Community (LJ)
■ Thema: Freizeit und Familie	■ Thema: Mutterschaft
■ > 100.000 Mitglieder	■ ca. 300 Mitglieder
■ Zeitraum: 08 2004	■ Zeitraum: 08/09 2004
■ 49 von 65 (75%) Threads sind Gesuche	■ 44 von 132 (32%) Threads sind Gesuche
■ 550 Antworten (~11 pro Thread)	■ 215 Antworten (~4,5 pro Thread)
■ 516 Ratschläge (0,94 pT)	■ 132 Ratschläge (0,63 pT)

Die knapp 600 Beiträge des ck wurden von 209 Nutzern verfasst. 13 von ihnen schrieben mindestens 10 Beiträge, das Maximum lag bei 22 Beiträgen. In beiden Gemeinschaften war die Mehrzahl der Schreiber weiblichen Geschlechts. Bei dem einzigen Nutzer mit männlichem Nicknamen handelte es sich um einen "Troll", der durch seine unpassend-sarkastischen Beiträge auffiel.

Untersuchungsergebnisse

Anfragetypen nach Kouper:
Request for Advise: direkte Anfrage z.B. "Wer weiß Rat???"
Frequenz: ck 9 (18%) / LJ 18 (41%)
Request for opinion or information: "Was meint ihr dazu?", "Weiß jemand, ob...?"
Frequenz: ck 41 (84%)/LJ 44 (100%)
Problem disclosure: detaillierte Erläuterung des Problems.
Frequenz: ck 39 (80%) / LJ 38 (86%)
Announcement of a plan of action: Es existieren bereits konkrete Handlungsansätze.
Frequenz: ck 6 (12%) / LJ 0 (0%)
Zudem: 84% der Threads hatten das Thema im Betreff stehen und nahmen damit Rücksicht auf das negative Gesicht von H.

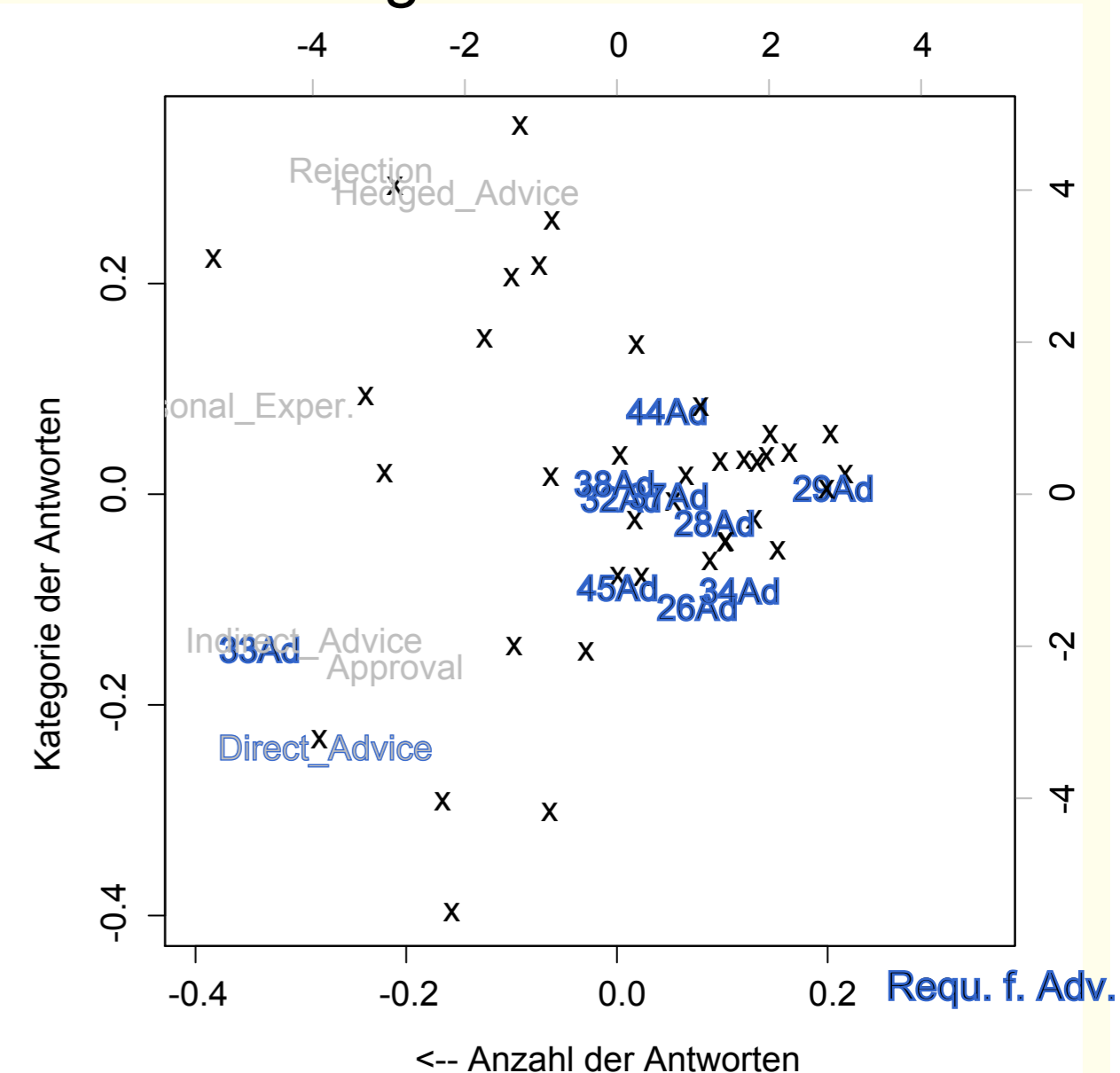


Antworttypen:

Direct Advise: "Mach...", "Du solltest..."
Frequenz: ck 72 (19%) / LJ 45 (34%)
Hedged Advise: "Ich denke, du solltest..", "Warum machst du nicht...?"
Frequenz: ck 84 (16%)/LJ 30 (23%)
Indirect Advise: Empfehlung indirekt herleitbar, z.B. "X kostet mehr als Y"
Frequenz: ck 133 (26%) / LJ 14 (11%)
Personal experience: "Wir hatten damals unserer Tochter..."
Frequenz: ck 224 (44%) / LJ 43 (33%)

Ergebnis

Den Frequenzen nach könnte ein Zusammenhang zwischen der direkten Anfrage um Rat und den direkten Ratschlägen existieren. Nach Durchführung einer Hauptkomponentenanalyse (je mehr Beiträge die Threads haben, desto weiter links, je größer der Anteil an direkten Ratschlägen, desto weiter unten sind sie verortet), ist eine leichte, aber keinesfalls sichere oder eindeutige Tendenz in diese Richtung festzustellen.



Literatur und Quellen:

BROWN, P., & LEVINSON, S. C. (1987). Politeness: Some universals in language usage. Cambridge, UK; New York: Cambridge University Press.
 HERRING, S. C. (1994). Politeness in computer culture: Why women thank and men flame. In: Cultural Performances: Proceedings of the Third Berkeley Women and Language Conference (pp. 278-294). Berkeley Women and Language Group.
 HINKEL, E. (1997). Appropriateness of advice: DCT and multiple choice data. Applied Linguistics, 18(1), 1-26.
 KOUPEL, I. (2010). The pragmatics of peer advice in a LiveJournal community. Language@Internet, 7, article 1.
 URL: http://www.languageatinternet.de/articles/2010/2464/index_html/
 LAKOFF, R. T. (2005). Civility and its discontents. In: Lakoff, R. T. and Ide, S. (Eds.) Broadening Our Horizon of Linguistic Politeness. Amsterdam: John Benjamins, pp. 23-44.
 LÜGER, H.H. (Hrsg.) (2002): Höflichkeitsstile. Frankfurt/M.: Lang

Zitate aus:
www.chefkoch.de