

*Joanna Szczęk**

***IHRE FACHLICHE QUALIFIZIERUNG STEHT FÜR UNS AUßER
FRAGE ODER DA IST EIN GUTES KOMPLIMENT TEUER!¹
– ZUR ANALYSE DER KOMPLIMENTE IN DEN DEUTSCHEN
ABSAGESCHREIBEN***

Naprawdę udane komplementy to powoli działająca słodka trucizna,
która pozostaje w człowieku przez wiele lat,
omotuje jego myśli i formuje jego świadomość.
(Beck 2010, S. 13)

Ein Kompliment ist „die charmante Vergrößerung einer kleinen Wahrheit“ stellte einmal Johannes Heesters² fest. Es ist allgemein bekannt ist, dass „das Kompliment als Sprechakt im alltäglichen Sprachgebrauch fest verankert ist. Wenn nicht in allen, so doch in den meisten Sprachgemeinschaften dient der Austausch von Komplimenten als gängige Höflichkeitsstrategie. Während also die Vergabe von Komplimenten mehr oder weniger als universell bezeichnet werden kann, variieren die Form des Gebrauchs sowie der Status von Komplimenten in den unterschiedlichen Sprachen bzw. Kulturen“ (Probst 2003, S. 1).

Komplimente werden in unterschiedlichen Kommunikationssituationen gebraucht und auch die Arbeitswelt bleibt von denen nicht verschont, denn „Absagekomplimente sind zu einer üblichen Formulierung geworden, die vor allen Dingen im Berufsalltag häufig angewendet wird“ (Beck 2011, S. 196).

Am Beispiel der authentischen deutschen Absageschreiben³ auf Bewerbungen wird der Gebrauch der Komplimente in dieser Textsorte untersucht. Es wird den Fragen nachgegangen, zu welchen Zwecken sie eingesetzt und in welchen strukturellen Teilen der Absageschreiben sie gebraucht werden.

* Dr. Joanna Szczęk, Universität Wrocław, Institut für Germanische Philologie, Lehrstuhl für Angewandte Linguistik, 50-140 Wrocław, Pl. Nankiera 15.

¹ Es ist eine Abwandlung einer bekannten Redewendung: *Da ist ein guter Rat teuer*, die bedeutet, das ist eine sehr schwierige Situation, vgl. Duden (2001, S. 1275).

² Ein niederländisch-österreichischer Schauspieler und Operettensänger.

³ Es handelt sich dabei um ein Textkorpus, das ca. 200 Absagebriefe umfasst, die in den Jahren 2000–2013 gesammelt wurden.

1. Zu den Absageschreiben⁴

Die Absageschreiben auf Bewerbungen haben sich in letzter Zeit als eine Textsorte etabliert, die aus dem Leben der auf dem Arbeitsmarkt tätigen Personen nicht wegzudenken ist. Es gehört nämlich immerhin zu den Pflichten des jeweiligen Bewerbers, Beweise seiner Arbeitsbemühungen – Absageschreiben, zu sammeln, um sie dann beim zuständigen Arbeitsberater vorweisen zu können.

Die Absageschreiben gelten in der Textlinguistik als Realisierungen des Sprechaktes⁵ ABLEHNEN. Das ist die Hauptilokution, die in den Absageschreiben ausgedrückt wird. Absageschreiben werden als eine eigene Textsorte betrachtet (vgl. dazu Szczęk 2006). Die Absageschreiben auf Bewerbungen sind aber als eine besondere Textsorte in der Gruppe der Absageschreiben überhaupt hervorzuheben, da sie bestimmte Merkmale⁶ aufweisen, die nur für sie charakteristisch sind.

Im deutschen Schriftverkehr sind sie seit Langem im Umlauf und werden als Texte definiert: „die 1. auf der Grundlage einer schriftlichen Bewerbung,⁷ 2. die von einem Kommunikationspartner (= Bewerber) 3. an den anderen Kommunikationspartner (= den potentiellen Arbeitgeber) gerichtet wird, 4. von dem anderen Kommunikationspartner (= dem potentiellen Arbeitgeber) verfasst werden, 5. und eine negative Entscheidung in Bezug auf die eingereichte Bewerbung enthalten“⁸ (Szczęk 2006, S. 320).

Der Sprechakt ABLEHNEN gehört zu den reaktiven Sprechakten⁹ auf Angebote/Vorschläge/Einladungen (vgl. Gałczyńska 2003) direktiven Charakters, mit denen „der Sprecher seinem Partner signalisiert, dass er dem Inhalt der (vom Partner formulierten) Voräußerung nicht zustimmt“ (Engel, Tomiczek 2010, S. 21).

In Bezug auf die Form werden zwei Typen der Absagen unterschieden (vgl. Itakura 2004, S. 223):

1. direkte Absage, z.B.: *Nein*;
2. indirekte Absage, die mit Hilfe anderer sprachlicher Mittel ausgedrückt und anderer Sprechakte abgemildert wird, z.B.:
 - a) Bedauern, z.B.: *wir bedauern, Ihnen keinen günstigeren Bescheid geben zu können*;

⁴ Im vorliegenden Beitrag werden Bezeichnungen *Absageschreiben*, *Absage*, *Absagebrief* und *Ablehnungsschreiben* synonym betrachtet und verwendet.

⁵ Vgl. hierzu z.B. Gałczyńska (2003); sie werden auch Ablehnung bei Nixdorf (2002) oder Zurückweisung bei Kohnen (1978) genannt.

⁶ Zu den Merkmalen der Absageschreiben vgl. Szczęk (2006, 2007).

⁷ Verstanden als Bitte, Vorschlag, Angebot.

⁸ Die Definition der Absageschreiben wurde in den folgenden Beiträgen der Autorin diskutiert: Szczęk (2006a, b, 2007, 2009). Im Lichte der durchgeführten Analysen wurde sie im Vergleich zu den angeführten Werken erweitert und ergänzt.

⁹ Vgl. hierzu Gałczyńska (2003, S. 33).

- b) Ausrede: *wir haben Ihr Profil elektronisch gespeichert*;
- c) Indirekte Zusage, eher Versprechen: *Sie kommen auf unsere Bewerberliste, bei Bedarf oder veränderter wirtschaftlicher Situation werden wir und bei Ihnen melden*;
- d) Äußern einer anderen Bedingung: *eine Anzahl von Bewerbern impliziert zwangsläufig auch eine Vielzahl von Absagen*;
- e) Vermeiden der Entscheidung;¹⁰
- f) Dank.

Im analysierten Text-Korpus werden folgende Typen der Absageschreiben unterschieden (vgl. Szczek 2012):

1. Aperitif-Briefe,¹¹ die nur Informationen zum andauernden Bewerbungsverfahren enthalten;
2. eigentliche Absagen, in denen kein Interesse an dem Bewerber und dessen Fähigkeiten und Kenntnissen gezeigt wird;
3. Eisschreiben,¹² in denen Informationen enthalten sind, dass die Daten des jeweiligen Bewerbers für spätere Zwecke, auch spätere Bewerbungsverfahren gespeichert werden.

Im vorliegenden Beitrag werden nur die eigentlichen Absagen hinsichtlich deren Komplimentierwerts untersucht, denn ihre Struktur ist am meisten ausgebaut.

In den eigentlichen Absageschreiben gibt es folgende strukturell-thematische Teile:¹³

1. Eröffnung: Adresse des Absenders und Zeichen der potenziellen Arbeitgeber, danach die Adresse des Empfängers und im rechten oberen Feld Ort und Datum des Briefes; hinzu kommt noch die Betreffzeile, z.B.: *Ihre Bewerbung, Bewerbung für eine Mitarbeit, Ihre Bewerbung als, Ihre Bewerbung vom, Ihr Interesse an einer Mitarbeit, Ihr Schreiben vom, Initiativbewerbung, Ihre Bewerbung zum, Ihr Anschreiben*;
2. Hauptteil:
 - a. Anrede: offiziell: *sehr geehrte(-r) Frau/ Herr; Sehr geehrter Bewerber...*; vertraulich: *Liebe(-r) Frau/ Herr..., Lieber Bewerber...*;
 - b. Bestätigungsformel:

¹⁰ Diese Strategie wird besonders gerne in den sog. Eisschreiben angewendet, in denen der Bewerber „aufs Eis gelegt wird“, vgl. hierzu z.B.: Itakura (2004), Müller, Moser (2006), Szczek (2007).

¹¹ Vgl. hierzu die Definition des Aperitifs nach Duden (2001, S. 156) ‚appetitregendes alkoholisches Getränk‘ (Duden 2001, S. 156) und Szczek (2008, 2012).

¹² Verstanden als ‚eine Bezeichnung des Personalwesens und der Personalbeschaffung für einen Brief, den ein potentieller Arbeitgeber im Zuge eines Bewerbungsverfahrens an hinreichend qualifizierte Bewerber verschickt, wenn keine vakante Position im Unternehmen ist, aber grundsätzliches Interesse an einer Zusammenarbeit bekundet werden soll‘, vgl. Rechtswörterbuch online, Lemma: Eisschreiben, <http://www.p8n.net/5790.0.html> (4.11.2007), vgl. auch Szczek (2009, 2012).

¹³ Vgl. hierzu auch Müller, Moser (2006).

- Feststellung der Tatsache, dass man sich beworben hat, z.B.: *Sie haben sich bei uns beworben; Ich bestätige den Eingang Ihrer Bewerbung;*
- Bestätigung und Dank für die Bewerbung: *Wir danken Ihnen für die Zusendung Ihrer Bewerbung; Entschuldigen Sie, dass wir Ihnen erst jetzt antworten; Sie haben sich bei uns beworben;*
- Dank für das Interesse an der Arbeit, z.B.: *Es freut uns, dass Sie uns gewählt haben; Es freut uns, dass Sie Ihre berufliche Perspektive in unserem Unternehmen sehen; Wir danken Ihnen für das unserem Hause entgegengebrachte Interesse; Ihr Interesse an einer Tätigkeit bei uns hat uns gefallen; Wir danken Ihnen für das Interesse an der Mitarbeit; Wir danken Ihnen, für das unserer Firma entgegengebrachte Vertrauen/Interesse;*
- c. Beschreibung der Auswahlrituale/des Auswahlverfahrens: *Nach eingehender Prüfung Ihrer Bewerbungsunterlagen; Wir haben Ihre Unterlagen mit großer Aufmerksamkeit gelesen; es ist uns nicht leicht gefallen, eine Auswahl aus der Menge von qualifizierten Bewerbungen zu finden; Ihre Unterlagen und entsprechende Einsatzalternativen wurden intensiv geprüft; Auf Grund Ihrer Bewerbung um eine Tätigkeit in [...] /als [...] habe ich geprüft, ob eine Beschäftigungsmöglichkeit besteht; Wir haben die Einsatzmöglichkeiten in unserem Hause sorgfältig geprüft;*
- d. Formulieren der Absage: *Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass eine Einsatzmöglichkeit in unserem Hause nicht gegeben ist; Nach eingehender Prüfung ihrer Bewerbungsunterlage müssen wir Ihnen leider mitteilen, dass wir zur Zeit keine Stelle frei haben; Bezüglich Ihrer Frage nach freier Mitarbeit müssen wir Sie enttäuschen; Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir nach intensiver Prüfung aller für Sie in Frage kommenden Einsatzmöglichkeiten keine Ihren Fähigkeiten und Vorstellungen entsprechende Position anbieten können; Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir anderweitig entschieden haben;*
- e. Nennen der Absagegründe: *Es steht uns keine Stelle zur Verfügung, die wir Ihnen im Hinblick auf Ihre Qualifikationen anbieten könnten; Aus personalwirtschaftlichen Gründen können wir leider keine Einstellungen vornehmen; Wir nehmen keine Einstellung vor; Wir haben keine Ihrer Qualifikation entsprechende freie Stelle zu besetzen, so dass Ihrer Bewerbung nicht näher getreten werden kann; derzeit sehen wir jedoch keine Einsatzmöglichkeiten, die Ihrem Profil entsprechen würden; Wir müssen Ihnen nunmehr leider mitteilen, dass wir trotz Prüfung Ihrer Unterlagen und auf Grund betrieblicher Umstrukturierung keine externen Bewerbungen berücksichtigen können;*
- f. Aufforderung seitens des potenziellen Arbeitgebers gerichtet an den Bewerber:¹⁴ *Bitte nicht böse sein; Bitte haben Sie Verständnis dafür; dass*

¹⁴ Die angeführten Beispiele lassen die These wagen, dass dieser Teil der Absageschreiben dem Zweck dient, den Bewerber zu trösten.

wir unsere Entscheidung nicht näher begründen können; Bitte betrachten Sie die Entscheidung nicht als Wertung Ihrer kreativen Leistung; Wenn wir Ihnen hiermit absagen, ist das kein Werturteil; Bitte sehen Sie dies nicht als persönliche Bewertung; Bitte verstehen Sie daher unsere Entscheidung nicht als Wertung Ihrer Person und Qualifikation; Bitte betrachten Sie unsere Entscheidung nicht als Wertung Ihrer kreativen Leistung; Dieser Bescheid stellt selbstverständlich keine inhaltliche Beurteilung Ihrer [...] dar; Sicher werden Sie Verständnis dafür haben, dass bei mehreren guten Bewerbungen bei der Auswahl nur Details entscheiden; Sehen Sie kein Werturteil darin, wenn wir Ihnen heute mitteilen müssen, dass unsere Entscheidung leider nicht zu Ihren Gunsten ausgefallen ist;

- g. Bitte um Verständnis: Bitte haben Sie Verständnis; Wir hoffen auf Ihr Verständnis; wir hoffen, Sie haben Verständnis für unsere Absage; Bitte haben Sie Verständnis, dass wir diesen Weg der Absage wählen müssen;*
- h. Dank für die Mühe, die man sich bei der Anfertigung Bewerbung gibt: Wir wissen, wie viel Arbeit es macht, eine Bewerbung aufzusetzen und die Unterlagen zusammenzustellen. Oft sitzt man das ganze Wochenende daran. Für Ihre Mühe bedanken wir uns; Wir bedanken uns für Ihre Geduld und Ausdauer;*
- i. Gutgemeinte Ratschläge für die weitere Arbeitssuche: Frei werdende Stellen werden von uns in regionalen Zeitungen [...] und in entsprechenden Zeitschriften ausgeschrieben; Wir bitten Sie, auf eventuelle Stellenanzeigen zu achten und sich gegebenenfalls auf eine konkrete Ausschreibung hin zu bewerben; Lassen Sie sich von dieser Absage nicht entmutigen; Lassen Sie in Ihren Bemühungen nicht nach;*
- j. Ausdruck des Bedauerns: Wir bedauern, Ihnen keinen günstigeren Bescheid geben zu können; Wir bedauern, Ihnen keine günstigere Mitteilung geben zu können; Wir bedauern sehr, Ihnen nicht behilflich sein zu können; Gern hätten wir Ihnen einen positiven Bescheid erteilt;*
- k. Wünsche für die weitere Arbeitssuche: Wir wünschen Ihnen für Ihren weiteren beruflichen Lebensweg alles Gute; Wir wünschen Ihnen, dass Sie bald einen interessanten beruflichen Wirkungskreis finden werden; Für Ihre Zukunft alles Gute;*
- l. Rücksendung der eingereichten Unterlagen: Ihre Bewerbungsunterlagen erhalten Sie anbei zurück; Leider können wir die Unterlagen wegen der Vielzahl von Bewerbungen aus Kostengründen nicht mehr zurücksenden; Aus Portoersparnissen können wir deshalb Ihnen die Unterlagen nicht mehr zurückschicken. Bitte holen Sie diese selbst ab;*
- m. Schluss: In diesem die Absage schließenden Teil findet man nur zwei Elemente: Grußzeile: mit freundlichen Grüßen; wir verbleiben mit freundlichen Grüßen; Mit besten Wünschen; Mit Bitte um Verständnis und den besten Grüßen; und Unterschrift.*

2. Die Kunst des Komplimentierens

Die Komplimente sind ein fester Bestandteil der Höflichkeitsforschung. Sie sind als Sprechakte zu definieren, auch „kommunikative Taktiken“ (Mironovschi 2009, S. 3), die dem Erreichen eines Ziels dienen. In der einschlägigen Literatur werden sie folgend ausgelegt: „A compliment is a speech act which explicitly or implicitly attributes credit to someone other than the speaker, usually the person addressed, for some ‘good’ (possession, characteristic, skill, etc.) which is positively valued by the speaker and the hearer. Compliments normally attribute the valued ‘good’ to the addressee, and even when a compliment apparently refers to a third person, it may well be indirectly complimenting the addressee“ (Holmes 1987, S. 465ff.). Sie sind „höfliche Rituale, in denen Eigenschaften oder Handlungen einer teilnehmenden Person von anderen Interaktanten positiv bewertet werden“ (HSK 2000, S. 1270).

Sie gelten als eine der Realisierungsformen der nicht-direkten Sprechakte, bei denen „die Dispositionen und Handlungen einer Person im sozialen Umgang positiv bewertet werden“ (Ehrich, Saile 1972, S. 282).

Damit ein Kompliment¹⁵ als solches realisiert wird, muss eine Grundbedingung¹⁶ erfüllt werden, und zwar „die vom Sprecher ausgehende positive Bewertung eines Aspekts, der den Hörer auf irgendeine Weise betrifft“ (Probst 2003, S. 2), d.h. im Vordergrund steht der Wunsch des Sprechers, über den Gesprächspartner etwas Gutes zu sagen (vgl. Pomerantz 1978). Es wird zugleich auf die Abhängigkeit der Komplimente von mindestens drei Faktoren hingewiesen (vgl. Neuland 2010, S. 294): von einem breitem Gegenstandsspektrum, von dem Geschlecht des Komplimentierenden und von der Kultur.

In der Kommunikation haben sie bestimmte Funktionen zu erfüllen, denn „Ein Kompliment, das ein Sprecher direkt an eine andere Person richtet, dient dazu, jemandem ein positives Urteil entgegen zu bringen. Durch die Äußerung wird zunächst also ein positives Gefühl von Sprecherseite ausgedrückt“ (Probst 2003, S. 4). Mit Hilfe des Kompliments „solidarisiert sich der Sprecher mit dem Hörer. [...] Komplimente schaffen Solidarität, wo eine Beziehung aufgebaut werden soll oder wo eine bestehende Beziehung aufrechterhalten und gepflegt werden soll. In letzterem Fall wirken Komplimente solidaritätsbestärkend. Der Sprecher zeigt dem Adressaten durch das Kompliment, dass er ihn als Person achtet und schätzt und dass er an ihm und an einer (guten) Beziehung interessiert ist“ (Probst 2003, S. 4). Das kann durch den Einsatz von bestimmten Mitteln – „den Indikatoren der positiven Bewertung erreicht werden, die lexikalisch-semantischer, syntaktischer, stilistischer oder situativer Natur sein können. Sehr oft ergibt sich

¹⁵ Auf die Geschichte und die Entwicklung des Sprechaktes ‚Kompliment‘ wird im vorliegenden Beitrag nicht eingegangen, vgl. hierzu z.B.: Mironovschi (2007, S. 16f.), Beetz (1981, 1990) u.a.

¹⁶ Zu den anderen Bedingungen für Komplimente vgl. z.B. Bonacchi (2013).

das Kompliment aus der Kombination von Merkmalen verschiedener Ebenen“ (Mulo 2005, S. 35).

Die alltäglich gebrauchten Komplimente weisen eine weitgehende Formelhaftigkeit auf. Das ergibt sich daraus, dass „die Form dieses Sprechaktes [...] gewissen Regularitäten unterliegt. Mit der Wahl vorgefertigter Strukturen erleichtert der Sprecher dem Rezipienten die Identifizierung des Kompliments. Die Regularitäten beziehen sich sowohl auf das semantische als auch auf das syntaktische Gefüge des Sprechaktes. Neben den Regularitäten, die die äußere Form der Komplimentäußerung betreffen, ist auch das Thema, d.h. der zu komplimentierende Aspekt, für die solidarisierende Wirkung maßgebend“ (Probst 2003, S. 5). Als vorgeformt gelten dabei formelhafte Äußerungen, die folgend definiert werden: „Formelhaft sind sprachliche Einheiten, die durch Rekurrenz, d.h. durch häufigen Gebrauch fest geworden sind oder fest werden. Aufgrund der Festigkeit im Gebrauch sind oder werden sie lexikalisiert, d.h. sie sind Bestandteile oder werden zu Bestandteilen des Wortschatzes, so dass sie von den Sprachteilhabern als fertige komplexe Einheiten reproduziert werden“ (Stein 1995, S. 57).

Dabei kann man Mehrdeutigkeit, Aufwand, Komplexität in der Realisierung von Komplimenten vermeiden (Mulo 2005, S. 42) denn, „die Formelhaftigkeit der Komplimente entlastet die Komplimentproduzenten von Entscheidungsdruck, da sie auf etablierte Komplimentiermuster zurückgreifen können, bei denen die Gefahr, dass das Kompliment misslingt, geringer ist, als bei freien Variationen. Die Komplimentempfänger zumindest scheinen die Formelhaftigkeit keineswegs als Kränkung zu empfinden, die ihrer individuellen Leistung nicht gerecht würde. Formelhafte Komplimente sind daher auch ‚sichere‘ Komplimente, da sie für beide, den Produzenten und dem Empfänger, erwartbar und erkennbar sind und dadurch Verhaltenssicherheit und Verlegenheit vermeiden helfen“ (Ayaß 1999, S. 294).¹⁷

In der Theorie der Höflichkeit gilt Komplementieren einerseits als eine Strategie der positiven Höflichkeit¹⁸ (vgl. Brown, Levinson 1987), was auch Frankowska (2011, S. 31) bestätigt: „komplementy stanowią powszechną strategię grzecznościową w życiu codziennym.“

Andererseits gehören Komplimente jedoch zu den Sprechakten, die gesichtsbedrohend sind (vgl. Brown, Levinson 1987), da sie das negative Gesicht des Komplimentempfängers bedrohen.¹⁹ Sie gelten aber als Mittel der positiven Höflichkeit, durch deren Anwendung man seine Empathie seinem Interaktanten gegenüber zei-

¹⁷ Dabei wird von Stein (2004, S. 280) die Entlastung als eins der Motive für den Gebrauch von formelhaften Äußerungen genannt, wobei „formelhafte Mittel und Strukturen als bewährte, habitualisierte oder konventionalisierte Lösungen für wiederkehrende Kommunikations- und Formulierungsprobleme dienen.“

¹⁸ Vgl. auch Szczęk (2012).

¹⁹ Das ist aber weitgehend davon abhängig, welche Sitten und Verhaltensnormen in der jeweiligen Kultur gelten, vgl. hierzu z.B. Bonacchi (2013).

gen kann²⁰ und auch als „konstruktive Mittel der Gruppensolidarität“²¹ (Bonacchi 2013). Sie werden auch als *Supportive* definiert, also „jene Höflichkeitsakte [...], die darauf abzielen, die Beziehung zwischen Interaktanten zu stärken und das rituelle Gleichgewicht zu unterstützen. Supportive Akte sind mehr als ein Ausdruck der positiven Beziehung zwischen Interaktanten: Sie sind Mittel der Beziehungsgestaltung“ (Bonacchi 2013, S. 140).

Das Gelingen der Komplimente wird durch drei Kriterien bestimmt: positive Judikativität, Aufrichtigkeit und Reziprozität (Bonacchi 2013, S. 141):

- 1) durch ein Kompliment bringt der Sprecher eine positive Bewertung des Adressaten, seiner Eigenschaften oder seiner Welt zum Ausdruck (positive Judikativität);
- 2) es ist ein Willensakt, der kein weiteres Ziel verfolgt als die Freude des Adressaten und dadurch des Sprechers zum Ausdruck zu bringen (Aufrichtigkeit und Reziprozität);
- 3) der judikative Akt des Sprechers entspricht seinem mentalen Zustand (Aufrichtigkeit);
- 4) der Sprecher will den Adressaten nicht irreführen oder manipulieren (Aufrichtigkeit).

Ein unerlässliches Element des Komplimentierens ist auch das Bewerten²² der angesprochenen Person. Darunter versteht man „den Prozess ideeller Affirmation, Zwecksetzung und Entscheidung [...] die Hervorhebung von Gegenständen, Eigenschaften oder Beziehungen als positiv oder negativ innerhalb eines bestimmten gesamtgesellschaftlichen oder gruppen- bzw. klassenspezifischen Wertsystems [...]“ (Ludwig 1976, S. 10, zit. in Zillig 1982, S. 72).

3. Die Kunst des Komplimentierens in deutschen Absageschreiben – Analyse des Materials

In Bezug auf das Verfassen der Absageschreiben gibt es Regeln, die eingehalten werden müssen. Eine Absage muss nämlich dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (= AGG) gerecht werden. Der Absageschreiber soll sich bei der Absage möglichst vorsichtig und zurückhaltend ausdrücken. Das Absageschreiben darf vor allem keinen Hinweis auf eines der acht in § 1 AGG geschützten Kriterien (Rasse, ethnische Herkunft, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexuelle Identität) enthalten.

Im Lichte dieser Merkmale könnte man annehmen, dass in den Absageschreiben kein Platz für Komplimente vorgesehen ist, da sie Texte des (halb-)

²⁰ Das ist weitgehend kulturabhängig, worauf in der Forschungsliteratur hingewiesen wird, vgl. z.B. Bonacchi (2013, 70).

²¹ Vgl. dazu auch Wierzbicka (1991), Drabik (2004).

²² Vgl. hierzu „verdiktive Sprechakte“ bei Austin (1972, S. 169).

öffentlichen Briefverkehrs (vgl. Ermert 1979) sind. Die Analyse der gebrauchten Formulierungen lässt aber diese These widerlegen, weil eigentliche Absageschreiben in ihrer thematischen Struktur inhaltliche Sequenzen aufweisen, in denen *volens* – *volens* Komplimente untergebracht werden. Sie gehören zum Muster dieser Texte und haben ihren festen Platz in ihrer thematischen Struktur. Das ergibt sich zum größten Teil aus der Funktion eines solchen Schreibens, das nach gewissen Regeln verfasst wird: „Negatives soll positiv und so konstruktiv wie möglich vermittelt werden, indem man folgende Grundsätze beachtet: a). ein Rückblick auf den positiven Eindruck der Bewerbungsunterlagen, b). ein kurzer aufbauender Kommentar zu dem Bewerbungsgespräch, c). das Signal, dass es sich nicht um ein Grundsatzurteil handelt, d). die Vermittlung von Ermutigung und Perspektive für weitere Bewerbungen“ (Hoovermann 2009, S. 75ff.). Fertige Rezepte für die Erstellung solcher Schreiben und zahlreiche Ratgeber weisen darauf hin, dass die Realisierung des Sprechaktes ABLEHNEN nicht zu den angenehmsten kommunikativen Aufgaben gehört. Aus dem Grunde sucht man nach Mitteln und Möglichkeiten, sich aus dieser unangenehmen Situation zu retten, denn „[...] konieczność odmowy odczuwana jest jako dyskomfort. Dlatego wypowiedzi o funkcji odmowy obudowywane są wypowiedziami łagodzącymi“ (Marcjanik 2006, S. 257).

Diese Funktion der Abmilderung erfüllt die Höflichkeit,²³ deren Element Komplimentieren ist. Das ergibt sich aus der Tatsache, dass Absagen eigentlich unhöflich ist, was von Anna Gałczyńska (2005, S. 113) erläutert wird: „Akt ten jest bowiem sprzeczny z oczekiwaniem nadawcy wypowiedzi-akcji i narusza jego godność.“ Sie nennt folgende Mittel, die dazu dienen, höflich abzusagen: Rechtfertigung, Entschuldigung, Danksagung (Gałczyńska 2005, S. 114ff.). Im Weiteren stellt sie noch fest: „Sposób formułowania odmowy świadczy o stosunku nadawcy do adresata aktu [...]“ (Gałczyńska 2005, S. 117).

Es verwundert daher nicht, dass die „Absageschreiber“ nach verschiedenen sprachlichen Mitteln greifen, um sich aus dieser unangenehmen Situation zu retten.²⁴ Dabei ist die Absicht der Arbeitgeber deutlich sichtbar, „die Bewerber zu beruhigen und in ihrem großen Wert und ihrer großen Nützlichkeit für den Arbeitsmarkt zu bestätigen, sowie sie von der Hoffnung auf zukünftige Arbeitsstellen zu überzeugen“.²⁵

Man findet auch fertige Formulierungen, deren Ziel ist „die Kränkung einer Ablehnung zu mildern“, wobei „die Unvermeidbarkeit der ablehnenden Entscheidung“ herausgestellt wird (Beck 2011, S. 195).

²³ Vgl. Szczęk (2012).

²⁴ In der Forschungsliteratur werden folgende Strategien behandelt: Beschönigung, Delegation, lange Verzögerung mit der Antwort, Distanzierung, Vermeidung, vgl. Müller, Moser (2006, S. 345).

²⁵ Vgl. Szczęk (2008).

Das Absage-Kompliment besteht aus zwei Teilen (Beck 2011, S. 195):

- 1) „aus dem Kompliment als Anerkennung und Ausdruck von Wertschätzung für das bisher Geleistete
- 2) und aus einer Absage mit einer Unvermeidlichkeitsformulierung sowie mit unpersönlichen Wendungen“.²⁶

Man findet auch fertige Formulierungen, die Komponenten der Absageschreiben werden können (vgl. Beck 2011, S. 296).

In den untersuchten Absageschreiben sind auch Komplimente zu finden, die auf den Empfänger (= den Bewerber) hin gerichtet sind. Es handelt sich dabei um den thematischen Strukturteil: Dank für das Interesse an der Arbeit; es finden sich hier Formulierungen, mit Hilfe deren das Engagement des Bewerbers bei der Bewerbung bei einer bestimmten Firma gelobt²⁷ wird.

Man drückt an dieser Stelle seine Freude aus, z.B.: *Es freut uns, dass Sie uns gewählt haben; Es freut uns, dass Sie Ihre berufliche Perspektive in unserem Unternehmen sehen; Über Ihre Bewerbung bei [...] als [...] habe ich mich gefreut.* Die Freude ist auch mit dem Gefallen verbunden, wodurch der Bewerber geschmeichelt werden soll, z.B.: *Ihr Interesse an einer Tätigkeit bei uns hat uns gefallen.*

Man bedankt sich auch, was den Bewerber in der Richtigkeit seiner Handlung, eine Bewerbung aufzusetzen, bestärken soll, z.B.: *vielen Dank für die Bewerbung, mit der Sie Interesse für eine Tätigkeit in unserem Hause zum Ausdruck bringen.*

Sogar beim Formulieren der Absage werden gegenüber dem Bewerber Komplimente formuliert, z.B.: *auch unter **Würdigung des von Ihnen dargelegten qualifizierten beruflichen Werdegangs** muss ich Ihnen mitteilen, dass ich Ihnen zur Zeit und auch in absehbarer Zeit kein Ihren Wünschen und Ihrer Qualifikation entsprechendes Stellenangebot unterbreiten kann.*

Hinzu kommen auch die Aufforderungen seitens des potentiellen Arbeitgebers, die an den Bewerber gerichtet sind, in denen die Qualifikationen des Bewerbers hervorgehoben werden, z.B.: *dass wir Ihre Bewerbung leider nicht berücksichtigen können, ist **keinesfalls als ein Werturteil Ihrer bisherigen Arbeit** anzusehen. Ihre **fachliche Qualifizierung** steht für uns außer Frage; Bitte verstehen Sie daher unsere Entscheidung nicht als Wertung Ihrer Person und Qualifikation; Bitte betrachten Sie unsere Entscheidung nicht als **Wertung Ihrer kreativen Leistung**; Dieser Bescheid stellt selbstverständlich **keine inhaltliche Beurteilung Ihrer Person** dar.*

Es sind auch Formulierungen zu finden, in denen ein Gefühl der Solidarität mit dem Bewerber erzeugt wird, d.h. der Absageschreiber versucht sich in die

²⁶ In der Forschungsliteratur wird darauf hingewiesen, dass es auch einen Dreisatz-Modell für Absage-Komplimente gibt, in dem vor der Absage noch das Verschieben eingesetzt wird, vgl. Beck (2011, S. 197f.).

²⁷ Zum Verhältnis zwischen Kompliment und Lob vgl. Probst (2003, S. 3).

Lage des Bewerbers zu versetzen und scheint seine Lage zu verstehen, z.B.: *Wir wissen, wie viel Arbeit es macht, eine Bewerbung aufzusetzen und die Unterlagen zusammenzustellen. Oft sitzt man das ganze Wochenende daran. Für Ihre Mühe bedanken wir uns.*

In Bezug auf die gebrauchte Lexik häufen sich solche Ausdrücke, wie: *der qualifizierte berufliche Werdegang, kreative Leistung, fachliche Qualifizierung*, die den Bewerber betreffen und ihn in seinem Wert bestätigen und bekräftigen sollen. Sie sind schablonenhaft und werden in fertigen Formulierungen für Absageschreiben benutzt.

In allen angeführten Formulierungen kommt auch eine überaus positive Wertung des Bewerbers seitens des Absageschreibers zum Ausdruck.

4. Schlussfolgerungen

Bei den Komplimentäußerungen in den Absageschreiben handelt es sich um Sprechakte, deren Aufgabe darin besteht, die Aussagekraft der erteilten Absage abzumildern. Ob das wirklich der Fall ist, bleibt dem Bewerber zu entscheiden.²⁸ „Ein Kompliment machen heißt, immer den anderen in den Vordergrund rücken, nicht sich selbst“ (Beck 2011, S. 273) und diese Kunst scheinen die Absageschreiber beherrscht zu haben. Sie handeln dabei nach allen Regeln ihrer Kunst, denn „wenn Unternehmen Bewerbern absagen müssen, dann tun sie das meist gestelzt, etwas plump und barsch. Aber sie können auch anders – und sorgen mit freundlichen oder sogar originellen Briefen für einen Tiefkühl-Vorrat guter Kandidaten. Den Firmen geht es nicht allein darum, den ohnehin enttäuschten Bewerbern Formulierungen im Kasernenhoftone oder Beamtendeutsch zu ersparen. Sie wollen auch vermeiden, gute Kandidaten ohne Not zu verprellen. Denn im Leben trifft man sich immer zweimal.“²⁹ Die gebrauchten Komplimente sind in konkreten thematischen Strukturteilen der Absageschreiben zu finden und somit ein fester Bestandteil des Musters für diese Textsorte.

Kommunikativ gesehen versucht man dabei Mehreres zu erreichen: „durch verschiedene sprachliche Mittel und persuasive Techniken versucht man 1) sich aus einer eher schwierigen Situation, einem Bewerber nein sagen zu müssen, und dies meist in einer schwierigen ökonomischen Situation, zu retten, indem man einfach Ja ein sagt und die Aussagekraft der Ablehnung mildert, und 2) dadurch eine eher positive Reaktion des Bewerbers hervorzurufen und 3) sein Gesicht zu wahren und 4) einen positiven Eindruck von der Firma zu hinterlassen“ (Szczek 2008).

²⁸ Vgl. Müller, Moser (2006).

²⁹ Vgl. <http://www.manager-magazin.de/koepfe/karriere/0,2828,321132,00.html> (2.01.2008).

In den Absageschreiben kommt auch eine überaus positive Bewertung des Bewerbers seitens der jeweiligen Firma zum Ausdruck, was aber mit der Formelhaftigkeit solcher Texte sowie den allgemein bekannten Strategien des Absagens zusammenhängen mag. Weitgehende Formelhaftigkeit kann die Entscheidungen der Absageschreiber erleichtern. Andererseits aber wirken sie eher schablonen- und floskelhaft, was den Glauben an ihre wirkliche Wirkung bei dem Bewerber fallen lässt, denn sie wirken als in den Absageschreiben als „Distale, also als Mittel zur Stiftung von Distanz dienen, vor allem wenn sie Bestandteile routinierter Sprachformeln sind, die die Handlung an bestimmten Mustern ausrichten“ (Bonacchi 2013, S. 153).

LITERATURVERZEICHNIS

- Austin J. L. (1972), *Zur Theorie der Sprechakte*, Stuttgart.
- Ayaß R. (1999), *Versachlicht oder veraltet: Positive Moralisierung in alltäglichen und institutionellen Kontexten*. In: Bergmann J., Luckmann Th. (Hrsg.), *Kommunikative Konstruktion von Moral*, Bd. 2: *Von der Moral zu den Moral*, Opladen, Wiesbaden, S. 289–327.
- Beck G. (2010), *Komplement. Sztuka uwodzenia słowem*, Gliwice.
- Beck G. (2011), *Komplimente. Die raffinierte Kunst der schönen Lüge*, Zürich.
- Beetz M. (1981), *Komplimentierverhalten im Barock. Aspekte linguistischer Pragmatik an einem literarhistorischen Gegenstandsbereich*. In: Frier W. (Hrsg.), *Amsterdamer Beiträge zur neueren Germanistik* 13, S. 135–181.
- Beetz M. (1990), *Frühmoderne Höflichkeit. Komplimentierkunst und Gesellschaftsrituale im alt-deutschen Sprachraum*, Stuttgart.
- Bonacchi S. (2013), *(Un)Höflichkeit – eine kulturologische Analyse Deutsch – Italienisch – Polnisch*, Frankfurt a.M.
- Brown P., Levinson S. C. (1987), *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge.
- Drabik B. (2004), *Komplement i komplementowanie jako akt mowy i strategia komunikacyjna*, Kraków.
- Drescher M. (1994), *Für zukünftige Bewerbungen wünschen wir Ihnen mehr Glück – Zur Formelhaftigkeit von Absagebriefen*. In: *Deutsche Sprache* 22, S. 117–137.
- Duden (2001), *Deutsches Universalwörterbuch*, Mannheim et al.
- Ehrich V., Saile G. (1972), *Über nicht-direkte Sprechakte*. In: Wunderlich D. (Hrsg.), *Linguistische Pragmatik*, Frankfurt a.M., S. 255–287.
- Engel U., Tomiczek E. (2010), *Wie wir reden? Sprechen im deutsch-polnischen Kontrast*, Wrocław, Dresden.
- Ermert K. (1979), *Briefsorten. Untersuchung zu Theorie und Empirie der Textklassifikation*, Tübingen.
- Frankowska V. (2011), *Obraz grzeczności na przykładzie reakcji na komplementy polskich i niemieckich studentów*. In: *Język w Poznaniu* 2, S. 27–40.
- Gałczyńska A. (2003), *Akty odmowy we współczesnym języku polskim*, Kielce.
- Gałczyńska A. (2005), *Grzeczne i niegrzeczne akty odmowy w języku polskim*. In: *Język a Kultura* 17, S. 11–118.
- Holmes J. (1987), *Compliments and Compliment Responses in New Zealand English*. In: *Anthropological Linguistics* 28, S. 458–508.

- Harting A. (2007), *Höflichkeit in deutschen und japanischen Bitten: ein Forschungsüberblick*. In: *Hiroshima Gaikokugokoyokukenkyu* 10, S. 109–126.
- Hovermann C. (2009), *Stilvolle Absagen im Geschäftsalltag: Wie Sie negative Informationen freundlichen und konstruktiv vermitteln*, Bonn.
- (HSK=) Brinker K., Antos G., Heinemann W., Sager S. F. (2000), *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, Berlin, New York.
- Itakura U. (2004), *Absagen bei der Einkaufs-/Verkaufshandlung im Deutschen und Japanischen. Versuch einer pragmatischen Interpretation*. In: *Deutsch als Fremdsprache* 41, S. 220–226.
- Kohnen T. (1987), *Zurückweisungen in Diskussionen*, Bern et al.
- Marczjanik M. (2006), *Retoryka codzienności. Zwyczaje językowe współczesnych Polaków*, Warszawa.
- Mironovschi L. (2009), *Komplimente und Komplimenterwiderungen im Russischen und im Deutschen*, Frankfurt a.M. et al.
- Müller E., Moser K. (2006), *Reaktionen auf Ablehnungsschreiben an Bewerber. Das Beispiel „Eisschreiben“*. In: *Zeitschrift für Personalforschung* 20 (4), S. 343–355.
- Mulo Farenkia B. (2005), *Kreativität und Formelhaftigkeit in der Realisierung von Komplimenten: Ein deutsch-kamerunischer Vergleich*. In: *Linguistik online* 22 1, S. 33–44.
- Neuland E. (2010), *Kritisieren und Komplimentieren: Ergebnisse kontrastiver Studien deutsch-türkisch*. In: Eğit Y. (Hrsg.), *Globalisierte Germanistik: Sprache – Literatur – Kultur. XI. Türkischer Internationaler Germanistik Kongress 20.–22. Mai 2009*, Izmir, S. 282–299.
- Nixdorf N. (2002), *Höflichkeit im Englischen, Deutschen, Russischen: ein interkultureller Vergleich am Beispiel von Ablehnungen und Komplimenterwiderungen*, Marburg.
- Pomerantz A. (1978), *Compliment Responses. Notes on the Co-operation of Multiple Constraints*. In: Schenkein, J. (Hrsg.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, New York, S. 79–112.
- Probst J. (2003), *Ein Kompliment in Ehren ... Aspekte eines „höflichen“ Sprechaktes in mehreren Sprachen*. In: Baumgarten, N. et al., *Übersetzen, Interkulturelle Kommunikation, Spracherverwerb und Sprachvermittlung das Leben mit mehreren Sprachen. Festschrift für Juliane House zum 60. Geburtstag (= Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 8, Bd. 2/3), S. 210–225.
- Stein S. (1995), *Formelhafte Sprache. Untersuchungen zu ihren pragmatischen und kognitiven Funktionen im gegenwärtigen Deutsch*, Frankfurt a.M.
- Szczępek J. (2006), *Absageschreiben im Deutschen – Auf der Suche nach einer neuen (?) Textsorte*. In: Kotin M. L., Krycki P., Laskowski M., Zuchewicz T. (Hrsg.), *Das Deutsche als Forschungsobjekt und als Studienfach. Synchronie – Diachronie – Sprachkontrast – Glottodidaktik. Akten der Internationalen Fachtagung anlässlich des 30jährigen Bestehens der Germanistik in Zielona Góra/Grünberg*, Frankfurt a.M. et al., S. 319–325.
- Szczępek J. (2007), *Die Kunst des Absagens im Deutschen (am Beispiel der Analyse von Absageschreiben auf Bewerbungen)*. In: *Orbis Linguarum* 32, S. 283–297.
- Szczępek J. (2008), *Formen der Persuasion in den Antworttexten auf Bewerbungen (Absageschreiben, Aperitifbriefe, Eisschreiben)*. In: *Acta Philologica*, S. 71–80.
- Szczępek J. (2009), *„Ganz schön aufs Eis gelegt“ – Zur Analyse der deutschen „Eisschreiben“*. In: Fekete-Csizmazia Z., Lang E., Pólay V., Szatmári P. (Hrsg.), *Sprache – Kultur – Berührungen (= Acta Germanistica Savariensia* 10), Sombathely, S. 197–208.
- Szczępek J. (2011), *Absage, Eisschreiben, Aperitifbrief? – Zur Analyse der Antworten auf Bewerbungen*. In: *Orbis Linguarum* 37, S. 301–308.
- Szczępek J. (2012a), *Zur positiven und negativen Höflichkeit in den deutschen Absageschreiben*. In: *Studia Germanica Gedanensia* 27, S. 66–78.

- Szczęk J. (2012b), *Das Gesicht wahren oder verlieren? – Zur Analyse der deutschen Absageschreiben im Lichte der Höflichkeitstheorie*, im Druck.
- Werlen I. (1983), *Vermeidungsritual und Höflichkeit. Zu einigen Formen konventionalisierter indirekter Sprechakte im Deutschen*. In: *Deutsche Sprache* 3, S. 193–218.
- Wierzbicka A. (1987), *English Speech Act Verbs. A Semantic Dictionary*. Sydney.
- Wierzbicka A. (1991), *Cross-cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction*, Berlin.
- Wierzbicka A. (1999), *Język – umysł – kultura*, Warszawa.
- Zillig W. (1982), *Bewerten. Sprechakttypen der bewertenden Rede*, Tübingen.

Joanna Szczęk

IHRE FACHLICHE QUALIFIZIERUNG STEHT FÜR UNS AUßER FRAGE OR GOOD COMPLIMENT IS ALWAYS APPRECIATED! – ANALYSIS OF COMPLIMENTS IN GERMAN REFUSAL LETTERS
(Summary)

The aim of a refusal letter as an answer to a job application is to communicate negative information to the person who is trying to obtain a job. For the reason of the necessity to save face as well as an inconvenience of the situation, authors of refusal letters apply various strategies aiming at mitigation of the formulated refusal. The objective of the article is to present structural elements of refusal letters containing complimenting phrases, as well as an analysis of language means used in such phrases.

Key words: refusal letter, compliment, politeness.