

FOLIA SCANDINAVICA  
VOL. 9 POZNAN 2006

## DAS SCHWEDISCHE DANKEN ALS AKZEPTIERENDE BESTÄTIGUNG EINER BITTE

GEZEIGT ANHAND VON BEISPIELEN  
AUS INSTITUTIONELLEM GESPRÄCH

PIOTR ZBOROWSKI

*Adam Mickiewicz University, Poznań*

**ABSTRACT.** The act of thanking is one of the most distinct linguistic phenomena in Swedish. Thanking is very often reciprocated with thanking, especially in conversation closings. This is regarded as a part of the Swedish communication patterns. The ritual occurs also in terminal sequences of phone calls to the Swedish Poison Information Centre, which are treated as institutional conversation. However, other interesting ways of the use of Swedish thanking can also be observed in the middle parts (so called insertion sequences) of these calls. Thanking functions there as the speaker's acceptance of a special type of request formulated by the conversation partner.

### EINLEITUNG

Das Danken gehört zu sprachlichen Phänomenen, die im Schwedischen ohne Zweifel besonders ausgeprägt sind. In der linguistischen Literatur dazu werden meistens folgende zwei Aspekte dieser Sprechhandlung betont:

1. Die Eigenart des schwedischen Dankens spiegelt eine Reihe fester, konventionalisierter Dankformeln wider, die in Schweden in spezifischen sozialen Situationen gebraucht werden und oft keine direkten Äquivalente in anderen Sprachen haben. Von diesen Ausdrücken sind *tack för senast* ['danke für letztens'] und *tack för maten* ['danke für das Essen'] wohl am bekanntesten (vgl. dazu u.a.: Daun 1998:149, Nordberg 1985:108f., Thoren 1991:47ff., Zborowski 2005:61ff.).

2. Das *tack* kommt im Schwedischen verblüffend häufig vor (vgl. z.B. Elert 1980:433, Nordberg 1998:98, Thelander 2000:57, Daun 1998:64f. u. pass.).

Allwood (1981) übertreibt wohl nicht allzu sehr, wenn er schreibt, dass man sich in Schweden überall und in allen möglichen Zusammenhängen bedankt. Eine Dankesbezeugung wird in vielen Alltagssituationen mit einem Dank erwidert, was vor allem an den Gesprächsbeendigungen zu beobachten ist. Dieses Verhalten betrachtet Allwood als einen wesentlichen Teil der schwedischen Kommunikationsmuster (1981:27f.).<sup>1</sup>

Die Notiz über das erwiderte Danken trifft insbesondere auf die finalen Sequenzen der schwedischen Telefongespräche zu. Zborowski (2005) hat in dieser Hinsicht einen Teil der schwedischen Telefonkommunikation analysiert. Das Untersuchungsmaterial stellen zwei Korpora des gesprochenen Schwedisch, die sich im Aufnahmearchiv des Instituts für Nordische Sprachen an der Universität Uppsala befinden. Eines dieser Korpora – das *GIC*-Korpus – hat auch Material für die in diesem Beitrag dargestellten Analysen geliefert.

### DIE GESPRÄCHE IM *GIC*-KORPUS

Die Abkürzung *GIC* steht für *Giftinformationscentralen*: es ist die schwedische Zentrale für Informationen über Vergiftungen, eine professionelle Beratungsstelle, bei der die Bürger telefonische Informationen über notwendige Maßnahmen erhalten können, die zu treffen sind, wenn sie selbst oder jemand in ihrer Umgebung (oft ein Kind) vergiftet wurde. Das Korpus besteht aus insgesamt 377 Telefongesprächen. Da alle eine ähnliche Struktur haben, war es möglich, die Untersuchung des Dankens in den Abschlussequenzen an wesentlich weniger, nur 171 Gesprächen durchzuführen.<sup>2</sup>

Die *GIC*-Gespräche bezeichnet man als institutionell:<sup>3</sup> Sie werden zwischen einem Professionellen (hier: der Experte der *GIC*) und einem Laien geführt.

<sup>1</sup> Ergänzend sollten ein paar Worte folgender viel seltener erwähnten Tatsache gewidmet werden: das *tack* kann auch in auffordernden Sprechhandlungen vorkommen. In dieser Funktion entspricht es teilweise dem deutschen 'bitte', was aber nicht bedeutet, dass alle Direktiva mit Hilfe von *tack* vollzogen werden können. Es kommt nur in solchen Bitten vor, die als „sprecher-“ bzw. „senderorientiert“ bezeichnet werden (vgl. Ohlander 1985:10f., Zborowski, op.cit.:104ff.): Der Sprechende ergänzt manchmal seine Worte um die nicht ausgebaute Formel *tack*, wenn er den Empfänger erfolgreich dazu veranlassen möchte, dass dieser etwas für ihn tut. So ist beispielsweise der Ausdruck *vill du skicka saltet, tack* [wortwörtlich: 'willst du das Salz reichen, danke'] die Bitte des Sprechenden, ihm Salz zu geben. Im Gegensatz zu den „sprecherorientierten“ kommt das *tack* in den „zuhörer-“ oder „empfängerorientierten“ Bitten oder Aufforderungen nicht vor. Es handelt sich meistens um Vorschläge, Einladungen, die für den Hörer vorteilhaft sind, z.B. die Bitte, Platz zu nehmen, oder zuzugreifen, wenn gerade etwas Köstliches zum Essen angeboten wird.

<sup>2</sup> Für eine ausführlichere Beschreibung des *GIC*-Korpus s. Landqvist (2001) und Zborowski, op.cit.:109ff.

<sup>3</sup> Zu den wichtigsten Typen von institutionellen Gesprächen zählen nach Nordberg (1999:65) u.a.: Unterricht, Polizeiverhör, Gerichtsverfahren, Arztkonsultationen, Gespräche mit der Sozialberatung und -versicherung, Gespräche mit Arbeitsuchenden, Berufs- und Studienberatung, Elterngespräche mit Lehrern, Gespräche mit der Notrufzentrale.

und haben einen leicht vorauszusagenden Verlauf: einer einleitenden Identifikationsphase (die Vorstellung des Problems oder der Angelegenheit) folgt eine Untersuchungsphase (Fragen des Institutionsvertreters nach eventuellen neuen Informationen). Nächste Phase ist die Entscheidung, mit einer eventuellen Besprechung und Erklärung. Die Abschlussphase besteht aus einer Zusammenfassung, nach der das Gespräch beendet wird. Ein institutionelles Gespräch ist in hohem Grade asymmetrisch, wobei die dominierende Rolle dem Institutionsvertreter zufällt. Zwei weitere Faktoren bestimmen den ausgesprochen formellen Charakter des institutionellen Gesprächs:

1. Der Sprecherwechsel, der fast ausschließlich aus Frage-Antwort-Sequenzen besteht (wobei der Experte für Fragen und der Laie für Antworten zuständig sind).
2. Das Verhalten des Institutionsvertreters, der in seinen Reaktionen auf die Aussagen des Laien keine Anzeichen für Überraschung, Sympathie, Zustimmung oder Solidarität von sich gibt. Solche Signale werden vom Gesprächspartner in der informellen Alltagskommunikation sogar erwartet und ihr Fehlen kann als Unhöflichkeit interpretiert werden. Sie sind aber im institutionellen *GIC*-Gespräch überflüssig, weil es die Aufgabe des *GIC*-Experten ist, das Risiko in dem vom Anrufer beschriebenen [Not]Fall schnell einzuschätzen und einen Rat zur Behandlung zu geben.

#### GESPRÄCHSBEENDIGUNGEN

In 148 von 171 untersuchten Gesprächen werden die Beendigungssequenzen mit einer Dankesbezeugung des Anrufers initiiert. Das ist keine Überraschung: Der Anrufer, der sich mit der Bitte sein Problem zu lösen an die *GIC*-Zentrale gewendet, und von ihr Hilfe bekommen hat, hat Grund sich bei ihr zu bedanken. Die häufigste Reaktion des Institutionsvertreters darauf ist ebenfalls eine Dankesbezeugung (85 Fälle von 148). Erst nach dem gegenseitigen Danken werden die Abschiedsformeln ausgetauscht, was folgendermaßen aussehen kann:

```

1) GIC16519
U: >då känner ja mej< lite lugnare,=
I: =mmz (.) [ja
-> U: [tack för hjälpen,
-> I: tack. (.) h[ej.
-> U: [hej.

U: da fühle ich mich etwas ruhiger=
I: =mm (.) [ja
-> U: {danke für die hilfe
-> I: danke (.) tsch[us
-> U: tsch[us

```

Wie wir sehen, kann die Dankesbezeugung in einem Redebeitrag mit der Abschiedsformel kombiniert werden. Es kann aber vorkommen, dass die Dankformeln die Abschiedsformeln fast vollkommen ersetzen. Dies weist klar darauf, dass die Funktion des Dankens auch terminativ ist – es ist ein Signal des Sprechers, dass dieser die Kommunikation abschließen will:

- 2) GIC16501  
 U: jaha då eh vårdcentral de har ja ju en inom mitt område ja.  
 I: .ja  
 -> U: ja (--) då tackar ja;  
 -> I: ja [tack hej].  
 -> U: [tack  
 U: ach so ein behandlungszentrum das habe ich ja eines in meiner nachbarschaft ja  
 ((eigentlich: ach so ein behandlungszentrum so eins habe ich ja in meiner  
 nachbarschaft))  
 I: .ja  
 -> U: ja (--) dann danke ich  
 -> I: ja [danke tschüs  
 -> U: [danke

In den finalen Sequenzen der *GIC*-Gespräche können grundsätzlich zwei Funktionen des schwedischen Dankens beobachtet werden. Es ist erstens ein konventionaler Ausdruck der Dankbarkeit für das von dem Adressaten für den Sprecher geleistete Gute: die Beratung durch den Experten. Zweitens wird das Danken terminativ benutzt und signalisiert den Willen des Sprechers die Kommunikation zu beenden. In der Beendigungsphase werden die Dankesbezeugungen oft ausgetauscht. Wenn man dabei bedenkt, dass die Dankbarkeitsrelation meistens nicht symmetrisch ist und normalerweise nur einer der Gesprächspartner Grund hat, sich zu bedanken, bietet sich eine andere Interpretation des Dankens an. Es ist ein notwendiger Teil des Beendigungsrituals, nach dem der Abschied erst nach der Sequenz der Dankesbezeugungen genommen werden kann. Die Reaktion auf den Dank, in der auch gedankt wird, nivelliert Asymmetrie zwischen dem Dankenden und dem Adressaten der Dankesbezeugung. Daher kann das schwedische Danken auch ein Phänomen sein, dem die Veränderungen in der schwedischen Gesellschaft in der Nachkriegszeit ihren Stempel aufgedrückt haben. Dies ist ein Gedanke, der auch von Daun (1998:73) bestätigt wird: die verstärkte Betonung der Gleichheit als eines übergeordneten Werts fördert ein Verhalten, das Symmetrie, Balance und Gegenseitigkeit kommuniziert.

#### DANKEN IN DEN MITTLEREN SEQUENZEN

Das *tack* kommt nicht ausschließlich am Ende der Gespräche mit dem Experten der *GIC*-Zentrale vor. Während es jedoch in den finalen Sequenzen dieser Gespräche als Dank- und Abschiedsformel fungiert, wird in den mittleren Gesprächssequenzen dessen akzeptierende Funktion deutlich.

Die „akzeptierende“ Funktion der Formel *tack* (die in Verbindung mit den Partikeln *ja* oder *jo* gebraucht wird) kommt oft in Reaktionen des Hörers auf ein Angebot oder einen Vorschlag des Sprechers vor (dazu: Zborowski 2005:95ff.). Das Angebot oder der Vorschlag stellt für den Hörer etwas Gutes dar, und er zieht irgendwie einen Nutzen daraus, meistens kurz nach der Äußerung der Formel *tack*.

Die Antworten mit *tack* können auch, wie es in den *GIC*-Gesprächen der Fall ist, als Reaktion auf eine Bitte gebraucht werden, die formuliert wird, wenn das Gespräch für einen Augenblick unterbrochen werden muss. Wenn weitere In-

formationen für die Erklärung des Falls und für die Beratung notwendig sind. Wenn z.B. etwas in einem Nachschlagewerk geprüft oder ein Kollege zu Rate gezogen werden muss, wird der Anrufer gebeten, einen Augenblick zu warten.

Solche Unterbrechungen sind allerdings in der Struktur des Gesprächs nichts Ungewöhnliches: sie bilden eine Art Einschubsequenz in einem Nachbarschafts-paar. Sie werden benützt, um ein interaktionales Zwischenspiel oder eine 'Zeit draußen' zu beginnen (Levinson 1983/dt.1994:303f.).

Diese Bitte des Anrufers (sie wird weiter *Bitte 1* genannt) wird meistens durch Erklärungen eingeleitet, wie z.B.:

- 3) ja ska kontrollera för säkerhets skull. (.) ett ögonblick bara. (GIC16483)  
*ich werde es der sicherheit halber kontrollieren einen augenblick mal*

Manchmal ist es aber schwer, das *tack* als Ausdruck der Dankbarkeit vom „akzeptierenden“ *tack* zu unterscheiden. Obwohl *Bitte 1* natürlich kein Angebot oder Vorschlag ist, sondern eine Unterbrechung kommuniziert, steckt auch in ihr eine für den Anrufer positive Nachricht, dass seine Angelegenheit so gut wie möglich vom Experten behandelt wird: etwas, was vielleicht auch des Dankes wert ist. Deswegen ist hier die Interpretation des *tack* als Dankbarkeitsausdruck ebenfalls denkbar.<sup>4</sup>

Manchmal muss das Gespräch unterbrochen werden, weil sich auf einer anderen Leitung ein anderer Anrufer meldet. Die Unterbrechung wird gewöhnlich auf diese Weise kommuniziert (*Bitte 2*):

- 4) ja vänta ska ja be ett samtal dröja bara. (GIC16602)  
*ja warte ich werde nur einen anrufer bitten am apparat zu bleiben*

Sie ist also sehr kurz, weil sich der Experte an den anderen Anrufer mit kurzer Bitte um Geduld und der Information wendet, dass gerade ein Anruf behandelt wird, z.B.:

- 5) giftinformation går det bra å dröja de e samtal före. (GIC16590)  
*giftinformation geht es gut zu warten ((eigentlich: bleibe/bleiben sie am apparat)) ein anderer anruf wird gerade bedient*

Auch in Reaktionen auf die letzte Bitte kommt zuweilen das *tack* vor. Diese Bitte wird hier als *Bitte 3* behandelt. Sie unterscheidet sich von den zwei ersten dadurch, dass sie vom Experten nicht benutzt wird, um zu benachrichtigen, dass die Interaktion zeitweilig verlassen wird, sondern um mitzuteilen, dass sie momentan nicht stattfinden kann.

Insgesamt gibt es im Korpus 102 Situationen, in denen gebeten wird, einen Augenblick zu warten. Folgende Zusammenstellung zeigt die Bitten in Zahlen an.

<sup>4</sup> Auch in Levinsons Beispielen (1983/dt.1994:303f., 346) englischer Kunde-Verkäufer-Interaktionen kommt eine ähnliche Situation vor. Die Bitte des Verkäufers, einen Augenblick zu warten, bis etwas überprüft ist, wird mit einem *thank you* des Kunden erwidert.

<i>Bitte 1</i>	67
<i>Bitte 2</i>	15
<i>Bitte 3</i>	20
insgesamt:	102

Die Reaktionen auf *Bitte 1* und Maßnahmen, die später der Experte trifft, fasst folgende Übersicht zusammen.

Tabelle 1

I	U	I
<i>Bitte 1</i>	Rezeptionssignal (43)	prüft Information (40)
		<i>tack</i> + prüft Information (2)
		Rezeptionssignal + prüft Information (1)
	<i>tack</i> (20)	prüft Information (16)
		<i>tack</i> + prüft Information (2)
		wiederholt die <i>Bitte</i> + prüft Information (2)
	Einverständnis, länger als Rezeptionssignal (3)	<i>tack</i> + prüft Information (1)
		prüft Information (1)
		Rezeptionssignal + prüft Information (1)
	keine Reaktion (1)	prüft Information (1)

Auf *Bitte 1* wird vom Anrufer meistens in Form eines Rezeptionssignals (*mm, ja*) reagiert. Die zweithäufigste Reaktion ist das „akzeptierende“ *tack*, meistens mit der Partikel *ja* (*ja tack*, eventuell *mm tack*, 15 Belege). Es gibt drei Belege für die Anwendung der ausgebauten Formel (z.B. *tack ska ni ha, tack ska du ha, tack så mycke*). Zweimal wird nur mit *tack* (ohne Intensivierung und ohne die Partikel *ja*) reagiert. Auf dem dritten Platz der Skala der Antworten auf *Bitte 1* sind Redebeiträge der Anrufer, in denen ihr Einverständnis länger als mit Rezeptionssignalen formuliert wird, z.B.:

- 6) *ja de ska ja göra.* (GIC16480)  
*ja das werde ich tun*

Tabelle 2

I	U	I
<i>Bitte 2</i>	Rezeptionssignal (13)	<i>Bitte 3</i> an anderen Anrufer
	ohne Rezeptionssignal (2)	

Wie aus Tabelle 2 hervorgeht, sind die Reaktionen der Anrufer auf *Bitte 2* sehr homogen, wahrscheinlich wegen der Klarheit, dass das Gespräch in Kürze fortgesetzt wird. Es reicht meistens ein Rezeptionssignal. In zwei Fällen reagiert der Anrufer überhaupt nicht. Der Experte wendet sich danach an den anderen Anrufer mit *Bitte 3*.

Auf diese wird am häufigsten mit dem Rezeptionssignal geantwortet (Tabelle 3).<sup>5</sup> Auf dem zweiten Platz ist das „akzeptierende“ *tack* (alle Belege: *ja tack*) des Anrufers. Zwei Anrufer formulieren ihr Einverständnis etwas länger als nur mit einem Rezeptionssignal.

Tabelle 3

I	U	I
Bitte 3	Rezeptionssignal (13)	<i>tack</i> + Rückkehr zum ersten Gespräch <sup>6</sup> (10)
		Rückkehr zum ersten Gespräch (3)
	<i>tack</i> (4)	<i>tack</i> + Rückkehr zum ersten Gespräch (2)
		Rückkehr zum ersten Gespräch (1)
		wiederholte Bitte + Rückkehr zum ersten Gespräch (1)
	Einverständnis, länger als Rezeptionssignal (2)	<i>tack</i> + Rückkehr zum ersten Gespräch (2)

<sup>5</sup> Ein Fall wurde in die Tabelle 3 nicht einbezogen. Dem Anrufer gelingt es in einem der Gespräche, seine Angelegenheit trotz der Bitte des Experten doch zu präsentieren. Der Experte beendet schnell das Gespräch mit einem kurzen Rat und mit dem Versprechen, dass es bald weitergeführt wird. Das sieht folgendermaßen aus:

GIC19565  
 I: giftinformation går de bra å dröja de e samtal före.  
 U4: ja ja sku- jaa.  
 (.)  
 I: va e de som har hänt då.  
 U4: nä de e min flicke hon e två år hon har fått i sej så här vårtmedel,  
 I: ja men ge ordentlit me å å dricka gärna mjölk på en gång så ska ja komma tibaka alldeles strax (här).  
 U4: [ja mm jättebra.  
 (.)  
 I: hallå? ja=  
 U: =mm  
 I: giftinformation geht es gut zu warten ein anderer anruf wird gerade bedient  
 U4: ja ich woll- jaa  
 I: was ist denn passiert  
 U4: es geht um meine tochter sie ist 2 jahre sie hat warzenmittel eingenommen  
 I: ja dann gib ihr sofort viel zu trinken am besten milch dann komme ich sofort (zurück ((nachdem ich mit dem früheren anruf fertig bin))  
 U4: [ja mm sehr gut  
 (.)  
 I: ja hallo=  
 U: =mm

<sup>6</sup> Mit „Rückkehr zum ersten Gespräch“ meine ich, dass der Experte sich entweder wieder an den ersten Anrufer wendet oder fortsetzt, die Informationen für ihn zu prüfen.

Wie das *tack* als Einverständnis funktionieren kann, wird nun an Beispielen veranschaulicht. Wie früher angemerkt, sind die Funktionen der Formel manchmal schwer zu unterscheiden und es kann sich sowohl um einen Dankbarkeitsausdruck als auch um ein Akzeptieren handeln. Vor allem, wenn wir die drei Beispiele für die Anwendung der ausgebauten Dankformel in diesem Zusammenhang betrachten, die hier zuerst analysiert werden. Im folgenden Beispiel kommt das *tack* zweimal vor:

- 7) GIC19548  
 I: k: två r ja ska titta lite mera här [bara.  
 U: [tack så mycke.  
 I: va har du för telefonnummer ifall de bryts här  
 U: de e fe- malmö noll fyra noll  
 I: noll fyra noll  
 U: %femtifyra  
 I: f[emti]fyra  
 U: [(t-)] trettitvå  
 I: trettitvå=  
 U: =tio  
 I: men dröj lite bara%  
 U: tack.  
 ((paus 18 s))  
 I: k: zwei r ich werde hier danach sehen [nur  
 U: [vielen dank  
 I: wie ist deine telefonnummer falls unterbrochen wird  
 U: es ist vi- malmö null vier null  
 I: null vier null  
 U: %vierundfünfzig  
 I: v[ieru]ndfünfzig  
 U: [(t-)] zweiunddreißig  
 I: zweiunddreißig=  
 U: =zehn  
 I: warte mal hier nur%  
 U: danke  
 ((Pause 18 Sek.))

Tack så mycket nach der Ankündigung des Experten im ersten hier zitierten Beitrag könnte als Ausdruck der Dankbarkeit des Anrufers für die Erklärung des Experten, nach weiteren Informationen zu suchen, verstanden werden. Weil noch keine Bitte des Experten (*Bitte 1*) formuliert wurde, ist das ein Dank *ex ante*, wo der Gegenstand der Dankbarkeit potenziell, also das noch nicht erfolgte Handeln des Sprechers ist, seine Erklärung, etwas (Positives) für den Adressaten zu tun (Coulmas 1981b:74f.). Das *tack* am Ende dieses Fragments ist anders. Es ist eher als eine positive Reaktion zu verstehen, die die Akzeptanz der Unterbrechung und die Bereitschaft, zu warten, kommuniziert. Beide Funktionen kommen getrennt ans Licht, weil für jede eine andere Formel gebraucht wird. Zwei weitere Beispiele zeigen jedoch, dass in der ausgebauten Formel beide Funktionen ineinander fließen können:

- 8) GIC16482  
 I: mm¿ (-- ) vi ska se ja tror. ((paus 9 s., I tittar i FASS)) tror egentligen inte att de ska va nån fara me en tablett men ja ska kontrollera ett ögonblick bara.  
 U: [mm¿ (.) tack ska ni ha.  
 ((paus 28 s., I konsulterar annan informatör))  
 I: mm (-- ) wir werden sehen ich glaube ((Pause 9 Sek., I sieht in der Arzney-information nach)) glaube eigentlich nicht dass eine tablette gefährlich ist aber ich werde es kontrollieren einen augenblick nur  
 U: dank [mm (.) haben sie  
 ((Pause 28 Sek. I konsultiert einen anderen Experten))



Die Reaktion des Anrufers ist in diesem Zusammenhang im Vergleich zu den übrigen Gesprächen sogar sehr überschwänglich, wenn das *tack ska ni ha* nur als Akzeptieren der Unterbrechung im Gespräch interpretiert werden soll. Allerdings deutet die Intonation, mit der die Formel ausgesprochen wird, darauf hin, dass sie eher Akzeptanz als Dankbarkeit ausdrückt. Betont wird hier sowohl das Rezeptionssignal *mm* und *tack*, während im Rest fallende Intonation zu erkennen ist. In diesem Sinne erinnert die Formel sehr viel an das *ja tack* oder *mm tack*, also an Ausdrücke, die in den Gesprächen viel häufiger vorkommen, und deren Natur unten etwas mehr Aufmerksamkeit geschenkt wird. Der Anrufer in dem zitierten Gespräch spricht mit finnischem Akzent, aber seine Herkunft hat nicht viel mit der Anwendung der ausgebauten Formel zu tun,<sup>7</sup> wenn das nächste Beispiel betrachtet wird. Hier wird die *GIC*-Zentrale von einer Schwedin angerufen, die dieselbe Formel in ihrer Reaktion auf die Unterbrechung gebraucht:<sup>8</sup>

- 9) GIC19268  
 I: =ska se om vi har nå- nån eh (.) anteckning om de tidi- om du kan dröja lite.  
 -> U: ja tack ska du ha.  
 ((paus 18 s))  
 I: =werde sehen ob wir ei- eine eh (.) anmerkung darüber früh- wenn du ein wenig warten kannst  
 -> U: ja dank wirst du haben  
 ((eigentlich: vielen dank))  
 ((Pause 18 Sek.))

Obwohl die Formel, wie in 8) auch ausgebaut ist, wird sie vor allem als Akzeptieren angewandt. Die ähnliche Intonation hebt sowohl *ja* als auch *tack* in der Formel hervor, während der Rest sozusagen „im Schatten bleibt“, d.h. schnell, undeutlich ausgesprochen und auch nicht akzentuiert wird.

Die wenigen Beispiele für die Anwendung der längeren Formen in den positiven Reaktionen der Anrufer angesichts des viel häufigeren knappen *tack* (*ja/mm tack*) lassen den Schluss zu, dass die kurze Form in diesem Zusammenhang viel geeigneter ist.<sup>9</sup> Dies wird auch durch die Tatsache bestätigt, dass die längeren Formeln auf solche Art und Weise ausgesprochen werden, die ihre Interpretation als Dankbarkeitsausdruck ausschließt.

Wenn wir jedoch das kurze *tack* in manchen Beispielen betrachten, kann es manchmal auch schwierig sein, dessen Funktionen zu unterscheiden. Nehmen wir als Beispiel das folgende Gespräch. Es handelt sich um eine Informationsbroschüre über Vergiftungen, die von der *GIC*-Zentrale herausgegeben wurde:

<sup>7</sup> Bemerkenswert ist jedoch, dass es der einzige Fall im Korpus der 171 Gespräche ist, in dem der Anrufer das Anredepronomen *ni* gebraucht. Dies ist offensichtlich auf die Interferenz mit dem Finnischen zurückzuführen (zu Unterschieden zwischen dem Schwedischen in Schweden und dem Schwedischen in Finnland vgl. Saari (1995)).

<sup>8</sup> Der einzige Unterschied ist aber, dass das Anredepronomen jetzt *du* und nicht *ni* ist.

<sup>9</sup> Außer Rezeptionssignalen, die im größten Teil der Reaktionen vorkommen. Weil sie jedoch keine Dankformeln sind, befinden sie sich außerhalb der hier durchgeführten Analyse.

## 10) GIC16479

I: ja ja e de de e inte en plansch utan [de e en stencil (.) (en) a-fyra  
 U: [nä (--) inte en plansch utan de ha  
     vart en en en a-fyra (.) [stencil.  
 I: [ja (.) ja ska titta här (.) [ett ögonblick==  
 > U: [kan du kolla.==  
 I= ett ögonblick] hara.  
 U= (.) ja tack.)  
 ((paus 9 s., I hämtar papper))  
 I: ja ja es ist keine tafel sondern [es ist eine kopie (.) (eine) a-vier  
 U: [nein (--) nicht eine tafel sondern es  
     war eine eine eine a-vier [(.) kopie  
 I: [ja (.) ich werde hier sehen (.) [einen==  
 U: [kannst==  
 I= augenblick einen augenblick nur  
 U= du prüfen (.) ja danke  
 ((Pause 9 Sek., I holt Papier))

Betrachten wir das *tack* des Anrufers in Verbindung mit seiner Bitte, die der Dankformel vorangeht (kan du kolla (.) ja tack), können wir zuerst feststellen, dass es sich hier um einen gewöhnlichen Fall handelt, in dem der Anrufer im Voraus seine Dankbarkeit ausdrückt, weil der Experte seiner Bitte nachgeht, etwas zu prüfen. Die „akzeptierende“ Funktion von *tack* ergibt sich, wenn der Beitrag des Experten betrachtet wird (der durch die Bitte und Dankformel des Anrufers überlappt wird). Damit etwas geprüft werden soll, muss das Gespräch unterbrochen werden, hier wird das mit *ett ögonblick*, also mit der Bitte, einen Augenblick zu warten, signalisiert.

Betrachten wir das nächste Beispiel, in dem der Anrufer in seiner Reaktion auf *Bitte 1* nur *tack* sagt:

## 11) GIC16774

I: nåä (.) .hh ja ska ta fram information. (.) kan ja ta telefonnummer  
     ifall samtalet skulle brytas  
 U: ja (.) det är eh noll fyra tretton,  
 I: noll fyra tretton.  
 U: \*sju sex fem fem fyra  
 I: sju sex (--) sex fem fyra (.) eller [sa d-  
 U: [sju sex fem fem [fyra (.) \*  
     [fem fem fyra  
 I:  
 U: de e femställit va?  
 I: ja just de.  
 U: mm  
 I: dröj kvar i luren så länge.  
 -> U: tack.  
 ((paus 8 s))  
 I: nein (.) .hh ich werde nach information suchen (.) kann ich deine  
     telefonnummer nehmen falls das telefonat unterbrochen wird  
 U: ja (.) es ist eh null vier dreizehn  
 I: null vier dreizehn  
 U: \*sieben sechs fünf fünf vier  
 I: sieben sechs (--) sechs fünf vier (.) oder [sagtest d-  
 U: [sieben sechs fünf fünf [vier (.) \*  
     [fünf  
 I:  
     fünf vier  
 U: es ist fünfstellig nicht wahr  
 I: ja genau  
 U: mm  
 I: bleibe am apparat einstweilen  
 -> U: danke  
 ((Pause 8 Sek.))

Auch in diesem Beispiel könnte das *tack* des Anrufers als Ausdruck seiner Dankbarkeit interpretiert werden. Er bedankt sich sozusagen im Voraus dafür, dass der Experte für ihn die Information sucht oder überprüft. Man kann jedoch

das *tack* auch als Akzeptieren der Unterbrechung interpretieren, weil die gesuchte Information wichtig ist, wenn der Fall, mit dem sich der Anrufer an die Zentrale gewendet hat, richtig beurteilt und behandelt werden soll. Außerdem ist der oben angeführte Fall einer der zwei, in denen nur *tack* vorkommt. In diesem Zusammenhang wird meistens *ja tack* gebraucht, wie z.B.:

12) GIC16621  
 U: ja [här] i stockhol[m ja.  
 I: [ja ] [noll åtta ja.  
 U: jaa  
 I: dröj kvar.  
 -> U: ja tack.  
 ((paus 9 s))  
 U: ja [hijer in stockhol[m ja  
 I: [ja] [noll acht ja  
 U: jaa  
 I: bleib am aparat  
 -> U: ja danke  
 ((Pause 9 Sek.))

Bisher wurde den Fällen Aufmerksamkeit gewidmet, in denen der Experte das Gespräch unterbrechen muss, um etwas nachzuprüfen oder das Problem mit einem Kollegen zu besprechen. Die Unterbrechung wird mit der Bitte signalisiert, einen Augenblick zu warten. In diesen Fällen waren die Funktionen von *tack* im Redebeitrag des Anrufers manchmal schwer zu unterscheiden. Sie flossen ineinander und konnten sowohl als Ausdruck der Dankbarkeit *ex ante* als auch als eine Art Einverständnis oder Bestätigung der Unterbrechung verstanden werden. Die Reaktionen mit dem *tack* auf *Bitte 3* sind hier anders. Obwohl nur in 4 Fällen von insgesamt 19 mit dem *ja tack* auf *Bitte 3* reagiert wird, stellen diese Belege interessante Beispiele für die ausschließlich „akzeptierende“ Funktion der schwedischen Dankformel dar. In diesem Zusammenhang gibt es eigentlich keinen Grund, sich zu bedanken, weil das Problem, mit dem sich der Anrufer an die GIC-Zentrale wendet, von ihm nicht einmal präsentiert werden kann. Schon bevor er etwas sagen kann, wird er gebeten zu warten. Das erklärt vielleicht die hohe Frequenz anderer akzeptierender Ausdrücke wie Rezeptionssignale, die in diesem Zusammenhang wahrscheinlich am besten geeignet sind. Was hier außerdem auffällt, ist der dritte Redebeitrag des Experten in diesem Austausch und sein *tack*, das, wenn man mit *Bitte 1* vergleicht, bedeutend häufiger gebraucht wird, sogar nach Antworten der Anrufer in Form von Rezeptionssignalen. Das kann mit dem Bewusstsein des Experten zusammenhängen, dass ein solcher Beginn des Gesprächs vom Anrufer sicher nicht bevorzugt wird. Das Akzeptieren des Wartens ist es also wert, dass man dem Anrufer dafür dankt. Wie ein Austausch der Dankformeln aussehen kann, wird am folgenden Beispiel veranschaulicht (das Beispiel zeigt auch, wie *Bitte 2* vom ersten Anrufer angenommen wird):

13) GIC16593  
 U: nu herätta hon de här va ett dygn sen a[sså ( )  
 I: [ja vänta ska ja be dom dröja på  
 en annan linje ur[säktat mej. (--)  
 U: [mmhm  
 I: giftinformation går de bra a dröja de e ett samtal före.  
 -> U2: ja tack  
 -> I: tack (-- hallå ja.

U: ja  
 I: de va ett dygn sen.  
 ((samtalet med U går vidare))  
 U: jetzt erzählt sie das war vor vierundzwanzig stunden also ( )  
 I: werde die auf der anderen leitung bitten zu warten ent[schuldige mich (--)  
 U: giftinformation geht es gut zu warten ein anderer anruf wird gerade  
 bedient  
 -> U2: ja danke [ja warte ich  
 -> I: danke (--) ja hallo [mmmhm  
 U: ja  
 I: es war vor vierundzwanzig stunden  
 ((das Gespräch mit U wird fortgesetzt))

Wenn wir betrachten, wie *Bitte 3* formuliert ist, sehen wir, dass sie durch eine Identifikation eingeleitet ist: giftinformation går de bra å dröja de e ett samtal före. Die Äußerung wird nur sehr selten vom Experten geändert, und manchmal wirkt sie, als ob sich ein automatischer Anrufbeantworter und nicht ein lebendiger Sprecher meldete. Das kann zu lustigen Missverständnissen führen, wie z.B.:

14) GIC16602  
 I: vänta en liten aning bara.  
 U: ja  
 I: giftinformation går de bra å dröja de e ett samtal före. (---) hallå  
 U2: jaa tack.  
 I: dröj en liten stund bara  
 -> U2: [ja tack ja trodde de va en telefonsvarare ^hh^  
 I: nej då de va de inte.  
 U2: nå ^hh hh^  
 (.)  
 I: hallå igen,  
 U: mm  
 I: warte einen kleinen augenblick nur  
 U: ja  
 I: giftinformation geht es gut etwas zu warten ein anderer anruf wird gerade bedient (---) hallo  
 U2: jaa danke  
 I: warte einen kleinen moment nur  
 -> U2: [ja danke ich dachte es wäre ein anrufbeantworter ^hh^  
 I: nein es war keiner  
 U2: nå ^hh hh^  
 (.)  
 I: hallo zurück  
 U: mm

Erst nach kurzer Pause und dem Aufruf hallå versteht der Anrufer, dass er antworten soll. Das Beispiel zeigt auch, dass manchmal die Bitte noch einmal formuliert wird, hier mit einer Versicherung, dass die Pause nicht lange dauern wird. en liten stund und bara in der wiederholten *Bitte 3* müssen nicht bedeuten, dass die Wartezeit wirklich kurz wird: sie kann länger als erwartet sein. Vielmehr versichert der Experte damit, dass er nach dem Gespräch mit dem Anrufer U wieder auf den Anrufer U2 zurückkommt. Außerdem wird seine Bereitschaft zu warten größer, wenn signalisiert wird, dass die Wartezeit „nur“ kurz sein wird.

## ZUSAMMENFASSUNG

Die Beispiele aus den mittleren Sequenzen der *GIC*-Gespräche, in denen das „akzeptierende“ *tack* mit dem *tack* des Experten erwidert wird, erinnern auch an das Muster des Dankens, das von Allwood (1981) und Daun (1998) be-

sprochen wurde. Auch wenn es in den Einschubsequenzen nicht so oft vorkommt, wie in den Beendigungen der Gespräche, und das *tack* in anderer Funktion gebraucht wird, zeigen die Beispiele auch hier, dass das Danken im Schwedischen manchmal symmetrisch sein kann, d.h. beide Parteien danken einander.

Daun (1998:197f.) sieht in dem schwedischen Danken, als „akzeptierende“ Antwort auf ein Angebot, ein Zeichen für die schwedische Anspruchslosigkeit. Diese Anspruchslosigkeit kommt manchmal auch in den *GIC*-Gesprächen zum Ausdruck. In diesen Gesprächen sieht man deutlich, wie die Dankformel nicht nur zum Akzeptieren eines Angebots, also von etwas (zumindest potentiell) Gutem, sondern auch zum Akzeptieren von etwas für den Partner potentiell Unbequemem gebraucht wird. Das Warten bedeutet für den Anrufer zumindest einen Zeitverlust, auch wenn er schließlich davon profitieren wird. Die Annahme dieser anfänglichen (und ihn belastenden) Kosten mit einem *tack* kann auch als ein Zeichen für die Anspruchslosigkeit sein, die aber später in dem Guten (also in der Beratung des Experten) resultieren wird.

#### TRANSKRIPTIONSKONVENTIONEN

{(harkling)}	para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse, oder Kommentare zu den Übersetzungen der Gesprächssequenzen
( )	unverständliche Passage
{tack}	vermuteter Wortlaut
%noll%	Teile der Gespräche (identifizierende Angaben, wie Namen und Telefonnummer), die anonymisiert wurden
{tack}	Überlappungen und Simultansprechen
=	unmittelbarer Anschluss neuer Sprecherbeiträge oder Einheiten
==	Sprecherbeitrag wird fortgesetzt; manchmal wird er graphisch, z.B. bei einer Überlappung, gebrochen
hh	Einatmen
. ja	Wortlaut bei Einatmen
(.)	Mikropause
{--}, {---}	kurze, mittlere, längere Pausen
:	Dehnung
pt	Schnalzlaut
eh, eeh	Verzögerungssignale
->	Verweis auf die im Text behandelte Transkriptzeile
tack	Betonung; je mehr Zeichen unterstrichen, desto mehr betont
°tack°	leiser gesprochen als Umgebung
TACK	mit Emphase ausgesprochen
>tack<	schneller gesprochen als Umgebung
^tack^	lachend gesprochen
↑	(wie z.B. bei „ta-“) Abbruch einer nicht abgeschlossenen Äußerung
↗	Tonhöhenprung
↗	steigende Intonation
↗	leicht steigende Intonation
↔	gleichbleibende Intonation
↘	fallende Intonation

## BIBLIOGRAPHIE

- Allwood, Jens. 1981. Finns det svenska kommunikationsmönster? In: Forskningsgruppen: Invandrare och svenskar, kulturkonflikt och kulturförändringar. *Vad är svensk kultur? Uppsatser från ett symposium i Göteborg, maj 1981* (= Papers in Anthropological Linguistics 9). Göteborg: Göteborgs universitet. S. 6-50.
- Coulmas, Florian. 1981. "Poison to Your Soul". Thanks and Apologies Contrastively Viewed. In: Coulmas, F. (ed.). *Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech* (= Rasmus Rask Studies in Pragmatic Linguistics 2). The Hague/Paris/New York: Mouton Publishers. S. 69-91.
- Daun, Åke. 1998. *Svensk mentalitet. Ett jämförande perspektiv*. 3. Aufl. Stockholm: Prisma.
- Elert, Claes-Christian. 1980. Artighetsuttryck i svenskan. *Nysvenska studier* 59-60. S. 429-442.
- Levinson, Stephen C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press. Dt. Übersetzung: *Pragmatik*. Tübingen: Niemeyer, 1994.
- Nordberg, Bengt. 1985. Lyckade och misslyckade samtal. In: Ders. *Det mångskiftande språket*. (= Ord och stil 14). Malmö: LiberFörlag. S. 104-112.
- 1998. On closings in alarm calls. *Språk och Stil* 8. S. 65-103.
- 1999. »Det borde ni ju väl veta«. Om Samtal i samhället. In: Gren-Eklund, Gunilla (Hrsg.). *Kultur och samhälle i språkets spegel. En essäsamling från Språkvetenskapliga fakulteten*. Uppsala: Språkvetenskapliga fakulteten vid Uppsala universitet. S. 95-112.
- Saari, Mirja. 1995. "Jo, nu kunde vi festa nog." Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. *Folkmålsstudier* 36. S. 75-108.
- Thelander, Mats 2000. Svenska språket mitt i världen. In: Lewin, Leif (Hrsg.). *Svenskt kynne. En konferens anordnad av Humanistisk-samhällsvetenskapliga vetenskapsområdet vid Uppsala universitet den 29 februari 2000* (= Skrifter utgivna av Statsvetenskapliga föreningen i Uppsala 139). Uppsala: Uppsala universitet. S. 51-66.
- Thorén, Anna. 1991. Att tacka i Sverige och Tyskland. In: Danell, Karl-Johan; Persson, Gunnar; Stedje, Astrid (Hrsg.). *Språket som kulturspegel. Umeåforskare berättar. Symposium och språktdagar i Umeå 5-6 november 1990* (= Umeå Studies in the Humanities 100). Umeå: Umeå universitet. S. 47-52.
- Zborowski, Piotr. 2005. *Dankbarkeit vs. Höflichkeit und sprachliche Routine. Der Dankakt im Schwedischen verglichen mit Polnisch und Deutsch*. (= Seria Filologia Skandynawska 11). Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.