

**Über die Verwendung von  
Du und Sie  
in der Alltagskommunikation**

Eine Untersuchung von  
Beatrice GURELL  
Christoph WICHTL  
Davina BURGER  
Markus BERNHARD  
Michael Norbert ROTH

### **Über das Duzen**

Man duzt sich unter sich.  
Man duzt sich auf dem Strich.

Man duzt sich bei der Liebe.  
Es duzen sich die Diebe,  
Schauspieler, Diplomaten,  
die Maurer, Totengräber, die Soldaten.

Man duzt auch alle Kinder.  
Der Pfarrer duzt den Sünder.  
Man duzt den lieben Gott  
- und jeden, wenn er tot.

Man duzt sich nach dem zwölften Bier.  
Und Du - sagst besser "Sie" zu mir...

(Quelle: unbekannt)

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. PROLOG</b> .....	<b>3</b>
<b>2. EINLEITUNG</b> .....	<b>3</b>
2.1. HISTORISCHE ENTWICKLUNG .....	3
2.2. BEDEUTUNGSVERSCHIEBUNG IN DER ANREDEFORM.....	6
<b>3. HAUPTERHEBUNG</b> .....	<b>7</b>
3.1. PROBLEMSTELLUNG .....	7
3.2. METHODIK.....	7
3.3. ANALYSE DER STRAßENBEFRAGUNG .....	8
3.4. FIRMENINTERNES ANREDEVERHALTEN .....	10
<b>4. RESÜMEE</b> .....	<b>12</b>
<b>5. SCHLUSSWORT</b> .....	<b>14</b>
<b>LITERATUR</b> .....	<b>15</b>

## 1. PROLOG

„Das Wort Sie geht verloren!“, sagt eine Befragte über die Bedeutung von Du und Sie in der Kommunikation. „Früher wurden selbst nahe Angehörige wie Vater oder Mutter mit „Sie“ angesprochen. Heute sind wir nur mehr mit sog. Respektspersonen, zu denen uns ein hundertprozentiger Bezug fehlt, per Sie.“

Geht uns die Höflichkeitsform – wie das Anredepronomen „Sie“ früher fast durchwegs genannt wurde – verloren? Legen wir in der Alltagskommunikation keinen Wert mehr auf Höflichkeiten? Oder findet lediglich ein Anpassungsprozeß unserer Sprache statt? Substituieren wir bloß das Wort *Sie* durch das Wort *Du*, oder verschwinden (Höflichkeits-) Floskeln zugunsten von Information und Inhalt aus unserem Sprachgebrauch? Haben wir vor immer weniger Menschen Respekt? Vielleicht ist es die stetige Entwicklung unserer Kommunikation, die unsere Aufmerksamkeit weniger auf den „Wert“ von Worten lenkt, sondern immer mehr auf Inhalte ausgerichtet ist.

Bereits zu Beginn der 60er Jahre erwarteten Roger Brown und Albert Gilman ein weitgehendes Verschwinden der distanzierten Anrede "Sie" zugunsten des solidarischen "Du".

## 2. EINLEITUNG

Die Kommunikation als Untersuchungsgegenstand gewinnt heutzutage mehr und mehr an Bedeutung. Eine wichtige Voraussetzung für die erfolgreiche Kommunikation besteht darin, Kontakte zwischen den Gesprächspartnern herzustellen und diese während des Kommunikationsaktes aufrechtzuerhalten. Es gibt wohl kein anderes sprachliches Ausdrucksmittel, abgesehen von den Kontaktwörtern, auf den potentiellen Kommunikationspartner Bezug zu nehmen, als die Anrede. Sie bezeichnet eine Person und macht sie automatisch zum Angeredeten (Kohz, 1982). Die Anrede kann unter Umständen zur Kontakttherstellung, Kontaktaufrechterhaltung und Kontaktabschließung dienen, darüber hinaus bringt sie die in der Situation implizit enthaltenen sozialen Relationen zwischen den Kommunikationspartnern zum Ausdruck, kann aber auch als Mittel zur Festlegung der Partnerverhältnisse angesehen werden. „Die Anrede ist eine wichtige sprachliche Handlung, ein Spiegelbild der geordneten Sprachgemeinschaft. Sie bringt deutlicher als andere Sprachgewohnheiten das Bild einer Sprachgemeinschaft und die jeweiligen zwischenmenschlichen Beziehungen zum Ausdruck. Der Gebrauch einer bestimmten Anredeform dient im allgemeinen der Anknüpfung und Modifikation der zwischenmenschlichen Beziehungen; er lenkt die Aufmerksamkeit darauf, wie der Angeredete und der Anredende in ihrem Lebenskreis ihre soziale Stellung verstehen“ (Nagatomo, 1986).

Daraus wird ersichtlich, dass die Relevanz der Anrede für die interpersonale Interaktion nicht zu verkennen ist. Man kann deshalb behaupten, dass einer gelungenen Kommunikation eine angemessene Anredeform zugrunde liegt. Die nicht richtig getroffene Wahl der Anredeform kann verhängnisvolle Auswirkungen auf die angestrebte Kommunikation haben und eine Belastung der zwischenmenschlichen Beziehungen auf Dauer herbeiführen.

Während das Englische nur das Anredepronomen "You" kennt und dort auch keine Unterschiede in den zwischenmenschlichen Beziehungen macht - es wird als Du sowie als Sie verwendet - ist im Deutschen als historisches Resultat ein zweielementiges System in den Vordergrund getreten: Das Duzen und das Siezen. Welche Anredepronomen kannten unsere Vorfahren und wie vollzog sich die Entwicklung des bis in die Gegenwart angewandten Systems?

### 2.1. Historische Entwicklung

Armin Kohz's Untersuchungen ergaben, dass im Frühgermanischen und Gotischen Anredepronomina und das Pronomen der 1. Person Singular nur in Ausnahmefällen verwendet wurden. Die Anrede und Selbstbezeichnung drückten sich, wie z.B. im Griechischen, in der Flexion des Verbs aus. Auch in der Bibelübersetzung des Wulfila erscheinen die Pronomina „ich“ und „du“ nur, wenn die 1. oder 2. Person besonders hervorgehoben werden sollte. So wurde festgestellt, dass ab dem Mittelhochdeutschen, welches ca. von 750 bis 1050 gesprochen wurde, sich die Verwendung pronominaler Formen immer mehr einbürgerte. Die ältesten bekannten Formen sind das Ihrzen – damals Irzen – und das Siezen.

Anhand des Evangeliums nach Otfried (um 870) lässt sich ersehen, dass das Ihr, beeinflusst vom romanischen Vorbild, gegenüber Höhergestellten als verbale Ehrerbietung angewandt wurde. Niedere Schichten ihrzten Höherrangige, diese duzten sich allerdings weiterhin untereinander. Somit wurde versucht, die Abgrenzung der Freien entgegen der Unfreien und Gefangenen deutlich zu machen. Die Wahl der Anredepronomen in den Ständen war stark von den Stimmungswechseln des Sprechenden abhängig. So konnte es passieren, dass während eines Dialogs der Ansprechpartner geduzt und im nächsten Moment gesiezt wurde. So kam es ab 1000 n. Chr. zu einem Mischstil in Bezug auf die Anrede, der stark stimmungabhängig war. Wie das familiäre Verhalten ausgelebt wurde, ist anhand eines Beispiels zu verdeutlichen. Luther duzte seinen Sohn Hans, fühlte sich aber verpflichtet, zum Ihrzen überzugehen, als dieser sein Magisterexamen bestand. Der Vater zeigte so seine Anerkennung dem Kind gegenüber, indem dieses sich den Respekt durch Leistung verdient hatte.

Es ist eigentlich eine unnatürliche Eigenheit des Menschen, dass ein Einzelner formal in der Mehrzahl angeredet wird. Dieses Vorgehen beruht auf einer geschichtlichen Tatsache. Im Jahr 395 teilte der römische Kaiser Theodosius mit seinem Tode das Weltreich unter seine Söhne Arcadius und Honorius auf. Beide regierten gleichberechtigt, erließen die gleichen Gesetze und sprachen so in der Pluralform von „Wir“. Das Volk entgegnete dementsprechend mit „Ihr“. Die folgenden Kaiser behielten nach deren Ableben diesen so genannten „Pluralis majestatis“ bei und die plurale Anredeform wurde zum normalen Bestandteil des Lebens. Die pronominale Anredeform ging also von einem Hierarchieverhältnis aus.

Ulrich Ammon: „Im Verlauf der folgenden Jahrhunderte breitete sich der Gebrauch der pluralistischen Anrede gegenüber Einzeladressaten allmählich aus, vor allem auch auf die tiefer liegenden Ränge der Hierarchie, dem niedrigen Adel und das allmählich aufkommende städtische Bürgertum. Die Ausbreitung nach unten hin erklärt sich nicht allein als die in der Kulturforschung bekannten Diffusion der Neuerungen von oben nach unten, das auf den sprachlichen Wandel als so genannter „flight-pursuit mechanism“ übertragen wurde, vielmehr ist die Ausbreitung spezifisch der höfischen (vgl. „höflichen“!) Anrede sozialpsychologisch damit zu erklären, dass im Zweifelsfall in einer streng hierarchisch strukturierten Gesellschaft stets die höflichere Variante gewählt wird, um eine Kränkung des Adressaten zu vermeiden. Vor allem gegenüber Unbekannten, deren Rang nicht auszumachen war, wurde aus Vorsicht Ihr verwendet. Damit wird begreiflich, wie die gegenüber Höhergestellten übliche Anrede allmählich auch die gegenüber Fremden gebräuchliche wurde und damit zum Ausdruck distanzierter Sozialbeziehungen. Diese Nebenbedeutung der Höflichkeitsanrede blieb auch erhalten, als später andere Pronominalformen an die Stelle von „Ihr“ traten. Umgekehrt wird das Du damit nicht nur eingeschränkt auf die Anrede gegenüber Ranggleichen oder Niedrigeren, sondern wurde zugleich Ausdruck näherer Bekanntschaft und intimerer Sozialbeziehungen.

Dem widerspricht es nicht, dass in der mittelalterlichen feudalen Gesellschaft - wie dem höfischen Epos zu entnehmen ist - Gatten und höfische Liebende sich ihrzten, was sich dann auch ins Bürgertum hinein fortsetzte. Die standesgemäßen Liebes- und Ehebeziehungen waren dabei ja in einem Maße sozial reglementiert, dass Intimität im modernen Sinne weitgehend ausgeschlossen war. Eine Art Intimität war eher für nicht standesgemäße und nicht eheliche Beziehungen charakteristisch, wo dann, wenigstens seitens des höhergestellten Partners aus, Du als Anrede gebräuchlich war. (vgl. beispielsweise die Lieder der so genannten „Niederer Minne“, Walthers von der Vogelweide)“

Der Zeitraum zwischen dem 12. und 13. Jahrhundert war für die Klarheit in Bezug auf die Anredemodalitäten von großer Bedeutung. Kulturelle Ereignisse, wie zum Beispiel die religiöse Laienbewegung und vor allem das ritterliche Leben, sowie die Kreuzzüge, bestimmten im deutschsprachigen Raum den Wandel der Umgangsformen. Der stark aufkommende Kultureinfluss Frankreichs hielt Einzug und stufte den Feudaladel vielfach in sich in mehrere Stände. Die Heerschildordnung wurde hervorgerufen und verlangte nun auch nach der sprachlichen Abgrenzung zum Bürgertum. Innerhalb der Stände duzten sich die Menschen weiterhin, es wurde allerdings großen Wert darauf gelegt, dass die unterstehenden Stände die obere Schicht ihrzten.

Mit dem Einzug des Rittertums in die höfischen Kreise im 16. Jahrhundert fand man ein Vorbild in Hinsicht auf die Anredeformen. Die Höflichkeit kam in Mode und das Ihr wurde in den aristokratischen Kreisen als übliche Anrede und nicht mehr als steife Modalität angesehen. Der symptomatische Wechsel zum Du kann zwar immer noch bei einer Stimmungsänderung vorkommen, aber es wird strenger darauf geachtet, es zu vermeiden. Nach Jakob Grimm können die damaligen Anredeweisen in folgende 10 Typen eingeordnet werden:

- Gegenseitiges Duzen unter Seitenverwandten.
- Eltern duzen ihre Kinder. Der Vater wurde von seinen Kindern geihrt. Die Mutter vom Sohn geihrt, von der Tochter geduzt.
- Eltern untereinander ihrzen sich.
- Liebende verwenden das „Ihr“, gehen aber leichter in das vertraute „Du“ über.
- Der Geringere gibt dem Höheren „Ihr“ und erhält ein „Du“ zurück.
- Zwischen Freunden und Gesellen wird geduzt.
- Frauen, Geistliche und Fremde werden geihrt.
- Personifizierte Wesen werden vom Dichter geihrt.
- Das gemeine Volk hat noch kein Ihrzen unter sich.
- Leidenschaftliche, bewegte Rede achtet der Sitte nicht und entzieht bald trauliches „Du“, bald höfliches „Ihr“.

In der Zeit des dreißigjährigen Krieges (1618 - 1648) verringerte sich das Ihr in der Funktion des Respekts und der Höflichkeit, da der wirtschaftliche Wohlstand auch im Bürgertum einzog und es zur Gepflogenheit wurde, wohlhabende Bürgerliche ebenfalls zu ihrzen. Diese Zeit der Reformation wurde durch ein neues Bewusstsein geprägt und die Anredemodalitäten forderten eine Verfeinerung. Die bürgerliche Reformbewegung wollte die allgemeine Verwendung des Ihr als Ausdruck der formalen Gleichheit durchsetzen. Es mussten also weitere Abgrenzungen gefunden werden, um sich von der niederen Schicht erneut unterscheiden zu können. Man fand diese Abgrenzung in der 3. Person Singular, im Er und Sie. Diese sind als Stellvertreter des bisher höflichen Ihr-Gebrauchs anzusehen. In angesehenen Kreisen wurde es üblich Verehrung und Abstand durch die dritte Form des Singulars auszudrücken. Bis ins 17. Jahrhundert amte man in städtischen Kreisen den Adel nach, indem das Ihr immer mehr Anwendung fand. Das Duzen wurde als bäuerisch angesehen und nicht mehr als vertraut. Freunde finden ihre gegenseitige Achtung im Ihrzen wieder.

Im deutschsprachigen Raum galt zu Beginn des 17. Jh. das Erzen als besonders höflich. Dieses Jahrhundert besaß also drei Anredepronomen: das herkömmliche Du, das Ihr sowie das neu aufkommende Er/Sie. Letzteres galt nun als die feinere Anrede. Die soziale Hierarchie konnte durch die fein nuancierten verbalen Umgangsformen noch genauer widerspiegelt werden. Doch war das Erzen als Zeichen der Ehrerbietung unter den adligen Kreisen nur kurzlebig. Es verlor seinen Höflichkeitswert, da es als unschicklich galt, in der 3. Person Singular über im Raum anwesende Personen zu reden. Es stand bald nur noch als Pronomen der Geringschätzung und fand Gebrauch, um von oben nach unten Verachtung zu zeigen. Im Spätbarock fand das Er einen Ersatz durch das Sie der 2. Person Plural. Zu Beginn des 18. Jahrhunderts gab es also das vierelementige System: Duzen, Ihrzen, Erzen, Siezen.

Dieses Schema findet man bis in das 19. Jahrhundert und es kristallisiert sich dann zu dem heute gewohnten Zweiersystem des Duzen und Siezen. Mit der Zeit verlor also die deutsche Sprache die Möglichkeit, feinere Abstufungen der zwischenmenschlichen Beziehung zum Ausdruck zu bringen.

Die von der französischen Revolution veranlasste Sprachpolitik, nämlich die Empfehlung des tu(Du) anstelle von vous (Ihr), wirkte sich mit zeitlicher Verzögerung auch im Deutschen auf die Verbreitung des Du aus. Nach Ammon sind Anredepronomen als Widerspiegelung sozialer Strukturen eher sekundär, da seiner Meinung nach angenommen werden darf, dass „.....sich eine Veränderung der Sozialstruktur in der Regel erst mit einiger Verspätung in der Sprache niederschlägt.“ Während der französischen Revolution war es die Idee der Brüderlichkeit, jeden Menschen seines Standes zu duzen, in Deutschland beschleunigte es den Abbau der großen Standesunterschiede. Schnell verschwand das Standes-Du, die einfachen Leute forderten auch ihr Sie.

Die, seit erst vierzig Jahren, anhaltende Epoche des Duzen und Siezen ist im Vergleich der Geschichte erst eine kurze Episode. Ob das Duzen sich weiter in den Vordergrund stellt und das Siezen ablöst oder das zweielementige System beibehalten wird, ist abzuwarten.

Das heutige binäre Anredesystem, das Duzen und das Siezen, hat sich also aus einem erheblich größeren Inventar von Anredeformen entwickelt, die im Laufe der Geschichte „überflüssig“ geworden sind. Es ist nicht mehr Ziel mit Gebrauch der Sprache Standesunterschiede, die gesellschaftlich begründet sind, hervorzuheben. "Du" und "Sie" müssen also die vielschichtigen Aufgaben der damaligen Anredepronomen übernehmen, was deren Polyvalenz weitgehend erklären lässt. Die Bereiche der zwischenmenschlichen Beziehung, sowie die der Rangordnung, die man vor allem im Arbeitsverhältnis erkennen kann, wurden in früheren Zeiten durch das Pronominalsystem verdeutlicht. Um heutzutage Abgrenzungen im Bezug auf die Anrede zu gestalten, sind zusätzliche Gesichtspunkte, wie Kleidung und das allgemeine Auftreten, von Bedeutung. Es können beispielsweise folgende Verhaltensweisen ausschlaggebend sein:

- **Vokales Verhalten:** Die Art, wie gesprochen wird. Hier sind Tonfall, Lautstärke, Betonung und Geschwindigkeit mögliche Indikatoren.
- **Nonverbales Verhalten:** Hier sind der Gesichtsausdruck, die Mimik, und andere Körperhaltungen ausschlaggebend.
- **Verbales Verhalten:** Diese Ebene dient am wenigsten dazu, um dem Gegenüber eine Mitteilung zu machen, die über den Inhalt hinausgeht. Es dient nur der Informationsweitergabe.
- **Affektives / emotionales Verhalten:** Gefühle, Empfindungen und Wertschätzungen werden auf dieser Ebene der Kommunikation vermittelt.

Allerdings ist das Sie in vielen Bereichen des täglichen Lebens noch unangefochten. Es steht immer noch für Erweisung von Höflichkeit, es wird deshalb auch als Höflichkeitspronomen bezeichnet und sorgt für Distanzierung. Es ist eine Anredeform, die weitgehend ohne Wertung situationsbedingt verwendet wird.

## 2.2. *Bedeutungsverschiebung in der Anredeform*

Angehörige der 68er Generation oder Ältere können sich daran erinnern, dass Kommilitonen untereinander sich während ihrer Studienzeit siezten. In den frühen siebziger Jahren änderte sich das dramatisch. Mit der Veränderung der Anrede ging eine Bedeutungsverschiebung einher, die Klaus Bayer (1979) in der folgenden Weise beschrieb: „Galt vordem als formal korrekte Standardanrede zwischen allen Kommunikationspartnern das "Sie", und das "Du" galt als Differenzierungsform lediglich für intime Bekannte und Freunde, veränderte sich die Bedeutung in weniger als einem Jahrzehnt. Seit diesem Umbruch verließ die Anrede "Du" den engen Kreis und setzte sich als Standard für Mitglieder einer Bezugsgruppe durch, in der Solidarität besteht oder erwünscht ist. Drückte das "Sie" lediglich das Akzeptieren des Gegenübers als mündigen Mitbürger und Träger einer bestimmten Funktion aus, veränderte sich die Bedeutung in der Weise, dass nunmehr mit dem Siezen eher Distanz, Nicht-Solidarität, Konfrontation mit gesellschaftlich bestimmter Rollenstruktur verbunden wird.“

Aus Formalität wurde soziale Distanz. Eine ähnliche Bedeutungsverschiebung trifft auch auf die Anrede "Du" zu. Von einem Pronomen der für die Unterschicht untereinander und im nicht reziproken Verhältnis zueinander stehenden (einseitiges Duzen von oben nach unten, während in umgekehrter Richtung gesiezt wurde), entwickelte es sich zu einem intimen und individuell erworbenen Beziehungsattribut und verschob sich anschließend immer mehr zum Ausdruck einfacher Solidarität und einer gewissen Gleichheit (Brown/Gilman 1977). Sie beurteilen die Entwicklung so: „Es ist heutzutage üblich, machtbezogene Attribute so zu interpretieren, dass dabei symmetrische Solidaritätsattribute entstehen. Die Verhältnisse wie älter als, Vater von, edler als und reicher als werden nun als Relationen von gleichaltrig mit, derselben Familie angehörig, der gleichen Herkunft wie und mit dem gleichen Einkommen wie neu interpretiert.“ Im normalen Umgang miteinander ist also das nichtreziproke Pronomen "Sie" verschwunden.

Nichtreziproke Anrede findet sich nach der Konvention, mit ganz wenigen Ausnahmen im kirchlichen Bereich, nur noch in wenigen weiteren Bereichen. Zwischen Kindern und Erwachsenen (fremden) wird Siezen erwartet, wobei dies noch nicht auf kleine Kinder zutrifft.

Neben dieser altersbedingten Nicht-Reziprozität können wir im Alltag gelegentlich eine Weitere beobachten - die zwischen Österreichern und Ausländern. Verschiedene Erklärungen kommen zur Deutung dieses Sachverhalts in Frage: Einerseits bei der Anrede von Ausländern, von denen der

Anredende vermutet oder weiß, dass diese die deutsche Sprache nicht gut verstehen, mag er geneigt sein, durch den Gebrauch einfacher Sprachformen die Verständigung zu erleichtern. Dies trifft neben dem Duzen auch auf die Möglichkeit dem Angeredeten das Verstehen von Konjugationen zu ersparen, den Infinitivgebrauch von Verben und den häufigen Gebrauch von Hilfsverben zu. In Frage kommt allerdings auch eine konkurrierende Erklärung zur Hilfestellung: hier könnte sich als Relikt aus der Vor68er-Zeit das nichtreziproke Du für vermeintlich gesellschaftlich Niedere erhalten haben. Erkennt der Sprecher Fremde nicht als vollwertige Gesellschaftsmitglieder an, tritt (beklagenswerter Weise) die Nicht-Reziprozität der Anrede, analog der alten Regel der Unterscheidung zwischen gesellschaftlich höhergestellten und als niedriger eingestuften Menschen, in Kraft. Wenn dem so ist, scheint die Uminterpretation von Machtattributen zu Solidaritätsattributen nicht vollständig gelungen zu sein (s.o.).

Natürlich hat nicht einfach die eine Perspektive die andere abgelöst. Vielmehr stehen die verschiedenen Bedeutungen heute je nach Standpunkt und Kontext mit ihren verschiedenen Inhalten nebeneinander und scheinen oftmals nicht miteinander vereinbar zu sein. Es lassen sich Übergänge ausmachen. In einigen gesellschaftlichen Gruppen, scheint das "Sie" noch stärker gebräuchlich zu sein als in anderen, wobei dieses Verhältnis offenbar mit der politischen Einstellung bzw. eher mit der Wertorientierung zusammenhängt.

### **3. HAUPTERHEBUNG**

#### **3.1. Problemstellung**

Im Rahmen dieser Arbeit wird die Anrede, die auch in Sitte und Brauch wurzelt, im alltäglichen soziokulturellen Umfeld sowohl des Anredenden als auch des Angeredeten untersucht. Die Fakten basieren auf dem Literaturstudium, Interviews und anderen informativen Gesprächen.

Wir haben dieses Thema gewählt, weil es für uns interessant ist, wie die verschiedenen Anreden empfunden, angenommen und verwendet werden und die Auswirkungen zu beobachten.

Dazu wurden Interviews mit Personen aus den verschiedensten Lebensbereichen und Altersgruppen durchgeführt, um möglichst unterschiedliche Ansichten zu finden. Die Untersuchung bezog sich auf die Bedeutung von Du und Sie für das Gesprächs- und Arbeitsklima und Unterschiede in der Verwendung der Anredepronomina im Hinblick auf Beruf, sozialen Stand, Alter, Geschlecht, etc. Die zusammengetragenen Daten wurden in Hinblick auf bestimmte Gesichtspunkte wie zum Beispiel das Alter der Befragten analysiert und anschließend interpretiert.

#### **3.2. Methodik**

Die Thematik sollte praxisorientiert angegangen werden. Das heißt, es sollte nicht eine rein theoretische Abhandlung verfasst werden, sondern personenzentriert der Dialog gesucht und darauf basierend Schlüsse gezogen werden. Um das umsetzen zu können, wurden Fragebögen erstellt und Interviews durchgeführt, da die Vermutung bestand, dass durch die Verwendung eines E-Mail-Fragebogens Ausführlichkeit und Ehrlichkeit in der Beantwortung der Fragen zu kurz kämen.

Zum Einsatz kamen zwei unterschiedliche Fragebögen. Zum einen wurde ein eher allgemein gehaltener Fragebogen für Straßenbefragungen eingesetzt, zum anderen sollte über einen zweiten, etwas spezialisierteren, Fragebogen auf die jeweilige Firmensituation eingegangen werden. Zum einen sollten die Menschen motiviert werden Fragen, frei zu beantworten. Andererseits sollte anhand einer mehrstufigen Bewertungsskala eine bestimmte Bandbreite herausgearbeitet werden können. Das Hauptaugenmerk wurde den Fragen gewidmet, welche Bedeutung in der Verwendung der Pronomina Du und Sie liegt, sowie unter welchen Umständen und in welchen Situationen welches der beiden verwendet würde.

Befragt wurden insgesamt 37 Personen, davon 18 Frauen und 19 Männer. Bei den Befragten handelt es sich um Frauen und Männer zwischen 17 und 83 Jahren aus den unterschiedlichsten sozialen Schichten und stark variierendem Bildungsniveaus. Zu den in Firmen, in denen Mitarbeiter befragt wurden, zählen unter anderem die Universität Wien, eine Bank, ein Steuerberatungsbüro und eine Rechtsanwaltskanzlei. Die Befragungen fanden fast ausschließlich in persönlichen Gesprächen statt, um sicherzustellen, dass die Antworten der Interviewpartner spontan und ehrlich sind.

### 3.3. *Analyse der Straßenbefragung*

Auf die Frage, wie die Interviewten in unseren Gesprächen denn gerne angesprochen würden, konnte festgestellt werden, dass die Befragten zwischen 20 und 30 Jahren alle per du angesprochen werden wollten. Sie sind der Meinung, dass sie für die Anrede „Sie“ noch zu jung sind und dass die Verwendung des „Du“ weniger formell sei. Sie meinten, dass die Kommunikation per du offener, persönlicher, unkomplizierter und freundlicher sei. Es gäbe weniger Barrieren und es helfe Spannungen abzubauen. Einige meinten, dass auch das Arbeitsklima verbessert werden kann. Bei den Befragten ab 40 möchten fast die Hälfte per sie angesprochen werden. Es hat unter anderem mit Etikette und Gepflogenheit zu tun. Aber nach einiger Zeit bieten sie auch das Du-Wort an.

Auf die Frage ab welchem Zeitpunkt in ihrem Leben die Befragten mit Sie angesprochen wurden, gaben fast alle Befragten, egal ob männlich oder weiblich, die gleiche Antwort. Das war in der höheren Schule mit ca. 15 Jahren. Die Lehrer wollten ihnen wahrscheinlich klar machen, dass sie keine Kinder mehr sind. Außerdem ist es in höheren Schulen üblich, dass man per Sie angesprochen wird. Ein kleiner Teil der Befragten sagten auch, dass sie das erste Mal beim Bundesheer, im ersten Job (Ferialjob) oder auch in Geschäften per Sie angesprochen wurden. Eine 83-jährige Dame sagte, dass sie das erste Mal mit zwanzig Jahren per Sie angesprochen wurde, als sie Mutter wurde.

Bei der Frage, wie andere Personen angesprochen würden - im Fragebogen wurde zwischen älteren und jüngeren Personen, Bank, Würstelstand, Vorgesetzten, Gleichgestellten, Restaurant und Nachtclub/Barkeeper unterschieden – ergab sich folgendes Bild: Zwölf Männer zwischen 21 und 30 wollen jüngere Personen per Du ansprechen. Einen großen Unterschied gibt es bei den Frauen zwischen 21 und 30. Nur fünf davon möchten jüngere Personen per Du ansprechen. In der Altersgruppe der über 40 jährigen möchten vier Frauen andere jüngere Personen mit „Sie“, zwei mit Du, drei Männer mit Du und einer mit Sie ansprechen. Fremde ältere Personen möchten die Meisten in der Gruppe zwischen 21 und 30 mit Sie ansprechen. Sie gaben an, dass sie so erzogen wurden bzw. dass das etwas mit Erziehung (=Benehmen) zu tun hat. Der Großteil der Befragten sind bei einem Würstelstand per Sie. In der Bank sind alle Befragten mit dem Bankangestellten per Sie. Auch beim Vorgesetzten oder im Restaurant gibt es nur wenige die jemanden per Du ansprechen. Die meisten sind per Sie. Arbeitskollegen sprechen die Befragten hauptsächlich per Du an. Einige nur per Sie. In einem Nachtclub sind auch die meisten zwischen 20 und 52 per Du, Frauen eher per Sie. Zitat: „Es kommt ja auch immer darauf an, mit wem man es zu tun hat. Ich meine ich bin nicht mit jedem Mitarbeiter gleich gut „befreundet“ und deshalb unterscheide ich da auch schon. Außerdem hängt das ja auch immer von meinem Gegenüber ab. Nur weil ich etwas will, muss es noch lange nicht bedeuten, dass mein Gegenüber das auch so sieht. Man sollte schon auch darauf Rücksicht nehmen.“

Umgekehrt wurde gefragt, wie sie von fremden Personen gerne angesprochen würden. Die Hälfte der Befragten zwischen 21 und 30 gibt an, von fremden jüngeren Personen prinzipiell mit Du angesprochen werden zu wollen. In der Gruppe der über 40 jährigen möchten sechs Frauen und drei Männer mit Sie angesprochen werden. Auch von fremden älteren Personen möchten die meisten befragten Frauen zwischen 17 und 83 mit Sie angesprochen werden. Männer zwischen 20 und 57 möchten dagegen meistens mit Du angesprochen werden. Bei einem Würstelstand und auch in der Bank möchten die meisten Frauen mit Sie angesprochen werden. Männern zwischen 21 und 30 möchten in der Bank meistens auch mit Sie angesprochen werden, aber bei dem Würstelstand ist es ihnen eher egal. Fast alle weiblichen und männlichen Befragten sind mit dem Vorgesetzten per Sie, wobei eher Männer als Frauen das Du-Wort akzeptieren. Fast alle Befragten möchten von den Mitarbeitern mit Du angesprochen werden. Im Restaurant möchten sie auch mit Sie angesprochen werden egal ob männlich oder weiblich. An der Bar wollen die meisten Frauen mit Sie angesprochen werden, Männern hingegen bevorzugen hauptsächlich das Du.

Auf die Frage, warum sie von ihren Mitmenschen mit Du oder mit Sie angesprochen werden möchten, antworteten Personen zwischen 21 und 30, dass „Sie“ einfach respektvoller und distanzierter ist. Außerdem fühlt man sich stärker und man kann seine Schwächen hinter einem kommunikationstechnischen Schleier verbergen. Andere aus derselben Altersgruppe, wiederum finden das „Du“ viel netter, weil es hilft ein Gespräch in Gang zu bringen. Es ist einfach unkomplizierter, persönlicher und macht den Eindruck, dass man mit anderen Leuten besser sprechen kann. Das „Du“ kann aber manchmal auch abwertend sein. Bei Personen zwischen 31 und über 40 gibt es einen Unterschied im Gegensatz zu den 21 bis 30 jährigen. Personen zwischen 30 und über 40 beginnen immer

mit Sie. Das hat etwas mit Höflichkeit und Anstand oder vielleicht sogar mit Erziehung zu tun. Außerdem geben das die „Benimmregeln“ vor. Manche meinen, dass es zu Beginn einfach wichtig ist, dass man per Sie ist. Dass man einfach eine gewisse Distanz zu dem Gegenüber hat. Das kann sich ja im Gespräch ändern. Im Großen und Ganzen kann man daraus schließen, dass die meisten unter 30 eher mit Du angesprochen werden wollen und die über 30 eher mit Sie.

Umgekehrt geben viele der Befragten an, dass sie die meisten Personen mit Sie ansprechen - entweder weil sie Unbekannte sind oder weil sie älter sind als die Befragten. Vorgesetzte und Professoren werden meist mit „Sie“ angesprochen. Das hat mit Respekt zu tun. Manche meinten, dass sich das einfach so gehört. Es hat wahrscheinlich auch mit Erziehung zu tun. Sobald mehr Vertrautheit gegeben ist dann ist das Du kein Problem mehr. Gleichaltrige oder jüngere Personen sprechen sie auch mit „Du“ an.

Die Befragten bis 30 Jahre haben selten begründet warum sie welche Anrede verwenden. Viele meinen, dass „... das einfach geschieht.“; sie sich keine Gedanken darüber machen. Einige unter 30 sind per Sie um Respekt und Höflichkeit zu zeigen und einige meinen per Du zu sein zeigt Solidarität und Vertrautheit. Die Erziehung trägt auch hier etwas zur Verwendung der Anredepronomen bei. Für die Menschen über 30 Jahre signalisiert die Anrede „Sie“ ganz deutlich Respekt.

Um herauszufinden wie Menschen die Anrede „Sie“ bewerten, wurden die Befragten gebeten verschiedene Aussagen zu bewerten. Eine Skala von 1 bis 4, wobei 1 ganz zutrifft und 4 überhaupt nicht zutrifft, wurde für diese Bewertung eingesetzt.

Für eine überwiegende Mehrheit der Befragten Frauen (78%) bedeutet die Verwendung von „Sie“ Respekt. Knapp die Hälfte (47%) der Männer sind der Meinung dass die Anrede „Sie“ Respekt zeigt. Bei den Männern zwischen 21 und 30 meint doch die Mehrheit, dass per Sie zu sein nicht unbedingt etwas mit Respekt zu tun hat. Per Sie mit Mitmenschen zu sein bedeutet Höflichkeit für fast alle der Befragten. Die Befragten, die dieser Aussage nicht zustimmen, sind Menschen zwischen 21 und 30 Jahre. Bei der Frage ob Akzeptanz vorhanden ist, wenn Menschen per Sie sind gibt es keine klare Meinungslinie, fast alle haben diese Aussage mit 2 oder 3 bewertet.

Aus der Sicht der Frauen schafft die Anrede „Sie“ Distanz oder zumindest eine gewisse Distanz - vor allem bei denen bis 40 Jahre. In der Gruppe der Frauen über 40 sind mehr Menschen der Meinung, dass die Verwendung von „Sie“ nicht unbedingt oder gar keine Distanz schafft. Männer sind hauptsächlich der Meinung dass „Sie“ Distanz schafft, egal welchen Alters. Frauen bis 30 Jahre setzen die Anrede „Sie“ ein, wenn sie meinen, dass der Altersunterschied groß ist. Für Frauen über 31 sowie knapp die Hälfte der Männer ist der Altersunterschied kein Kriterium für die Verwendung von „Sie“. Allgemein kann man bei den Befragten erkennen, dass sie die Verwendung von Sie nicht unbedingt mit Sympathie in Verbindung bringen. Eine knappe Mehrheit der Frauen und Männer, unabhängig vom Alter, finden nicht, dass Wertschätzung mit der Anrede „Sie“ zusammenhängt. Die andere Hälfte ist eher der Meinung dass es sehr wohl einen gewissen Zusammenhang gibt.

Die Befragten haben auch die Anrede „Du“ bei verschiedenen Aussagen bewertet. Dass die Verwendung von Du persönliche Nähe bedeutet, davon sind fast 84% mehr oder weniger überzeugt. Ein paar Befragte sind jedoch eher skeptisch zu dieser Aussage, aber nur eine einzige Person schließt sich dieser Meinung nicht an. Das Ergebnis sieht sehr ähnlich aus bei der Bewertung der Aussage, dass die Verwendung von „Du“ Vertrautheit schafft. Der Grossteil stimmt der Aussage ganz zu. Bei diesen beiden oben genannten Aussagen sind keine Meinungsunterschiede der verschiedenen Altersgruppen zu erkennen.

Per Du zu sein bedeutet nicht sofort Wertschätzung für alle Befragten, 35% sind der Meinung, dass das nicht so ist. Eine große Mehrheit, egal ob jung oder alt, sind sich einig dass die Anrede Du ignorant wirkt und dass sie Respektlosigkeit zeigt. Bei der Aussage dass die Verwendung von Du Zusammengehörigkeit vermittelt gehen die Meinungen auseinander. 38% der Frauen stimmen dieser Aussage nicht zu, bei den Männern dagegen sind es nur 17%.

Auf die Frage, ab welchem Alter fremde Gleichaltrige per Sie sind variieren die Antworten sehr, wobei manche denken, dass es schon bei 20 beginnt und andere sind der Meinung, dass dies erst bei 60 der Fall ist. Andere wiederum meinen, dass es nicht vom Alter abhängt, sondern dass es eher mit dem Umfeld zu tun hat. „Würde ich nicht nach Altersgrenze beurteilen, sondern nach Umfeld und Erziehung“, meint eine Befragte. Ein anderer sagt: „Ist eine schwierige Frage. Da spielen glaub' ich so viele Faktoren mit, dass man das nicht auf einen Nenner bringen kann. Erstens spielen die verschiedenen Generationen eine Rolle.“

Ältere Menschen kennen das vielleicht von früher nicht anders und wollen das deshalb jetzt auch so haben. Vielleicht sind wir, wenn wir einmal älter sind nicht mehr so, weil wir ganz anders groß geworden sind. Außerdem glaube ich, dass man mit dem Alter und den Erfahrungen, die man im Leben (beruflich und privat) macht einfach abgebrühter und reservierter wird. Vielleicht spielt das auch eine Rolle.“

Für 81% der Befragten bedeutet die Anrede „Sie“ Distanz. Es besteht ein klarer Unterschied zwischen Männern und Frauen über 40 Jahre. 50% der Frauen über 40 Jahre stimmen dieser Aussage nicht zu, alle Männer hingegen sind der Meinung, dass „Sie“ Distanz schafft. Dass „Du“ Verbundenheit schafft denken fast 70% der Befragten. Bei den Befragten, die dieser Aussage nicht zustimmen, gibt es einen geschlechtsspezifischen Unterschied, 35% der Frauen und 26% der Männer finden nicht, dass die Anrede „Du“ Verbundenheit schafft. Die Mehrheit der Befragten meinen nicht, dass die Verwendung von „Sie“ Unterwürfigkeit bedeutet. 56% denken, dass „Sie“ etwas mit Hierarchien zu tun hat.

Fast alle der Befragten sind der Meinung, dass es beim gleichen Gesprächsthema einen Unterschied macht, ob sie per Sie oder per Du sind. Ein paar Aussagen der Befragten lauten: „Ja, weil wenn man mit Du angesprochen wird kommt man sich gleich viel vertrauter vor“, „Ja, weil die "Distanz" einfach mit dem Sie erhöht wird, und daher kann man nie das selbe Gesprächsgefühl haben.“, „Ja, weil man lockerer ist beim Du“, „Es ist leichter per Sie zu sein, da man einen „Sicherheitsabstand“ und einen gewissen „Respektston“ zur Verfügung hat. Das „Du“ ist für viele Gesprächspartner zu vertraulich und oft weder der Situation noch dem Thema angepasst“, „Ja, es macht einen Unterschied, bei Sie bin ich mehr oberflächlich, ich verstecke mich ein bisschen und nehme keine scharfe Position ein“. Einer der Befragten die keinen Unterschied sehen, meint dass er immer seine Meinung vertrete, unabhängig davon ob er per Du oder Sie ist.

Die große Mehrheit denkt, dass zwischen Personen, die miteinander per Sie sind, Vertrautheit entstehen kann. Einige meinen dass Vertrautheit nicht mit der Anrede „Sie“ zu tun hat sondern dass es vom Charakter der Menschen abhängt. Einige sind jedoch skeptisch; „Schon, aber es ist schwierig, da immer ein gewisser Abstand da ist, weil eben „Sie“ Abstand bedeutet“, „Nicht wirklich, oder nur ganz selten - wie kann man Vertrautheit schaffen, wenn das distanzschaffende „Sie“ dazwischen steht?“, „Schon, aber es ist schwierig, da immer ein gewisser Abstand da ist, weil eben „Sie“ Abstand bedeutet.“

### **3.4. Firmeninternes Anredeverhalten**

Auch im Firmenbereich setzen die Vorstände auf das vertraute Du zwischen den erwachsenen Angestellten. In der schwedischen Möbelfirma IKEA duzen sich sämtliche Beschäftigte - vom Chef bis zur Aushilfskraft. Dies gilt auch für den internen Schriftverkehr, in dem die schreibende Person schlicht mit dem Vornamen unterzeichnet. Dieses Modell wurde aus Schweden übernommen, was in diesem Land nichts Ungewöhnliches ist. (In Schweden hat sich vor einigen Jahren das allgemeine „Du“ eingebürgert - eine Entwicklung, die in Schulen und Universitäten ihren Anfang genommen hat. Dort gibt es keine Anzeige oder Fernsehwerbung, in der das Höflichkeitspronomen „Sie“ Verwendung findet.) Dieses Sprachmodell lässt einen größeren Teamgeist erkennen und die Arbeitsmoral ansteigen. Auf Anfrage beschreibt ein IKEA - Mitarbeiter, „... dass die Firmenphilosophie davon zusätzlich profitiert habe. Das in Österreich ungewöhnliche firmeninterne Du, kombiniert mit dem individuellen Vornamen, konnte das Gefühl der Zusammengehörigkeit noch mehr stärken: Wir sind eine Gemeinschaft, eine Familie. Der Firmengründer hat seine Zielsetzung schriftlich niedergelegt. Der Text „The Ikea Way“ ist in der Hand der Beschäftigten, Einführungsseminare vertiefen dies, vermitteln den IKEA - Lebensstil, propagieren Aufgeschlossenheit, jugendliche Dynamik, Innovationsbereitschaft. Es gelte nicht nur den Verstand der Mitarbeiter zu gewinnen, sondern auch deren Herz - das gelte auch im Hinblick auf die Kunden. Für die große IKEA - Familie gibt es eigene Sportgemeinschaften und Freizeitclubs.“ Auf die Frage, ob die IKEA - eigene Anrede Autoritätsprobleme schaffe, antwortete der Ikea-Chef Deutschlands in einem „Bunte“ - Interview vom März 1988: „Überhaupt nicht. Es ist alles einfacher, wenn man „Du“ sagt. Und Autorität liegt bei uns nicht in der Anrede, sondern in der Persönlichkeit begründet.“ Das lässt vermuten, dass das persönliche Anredepronomen „Du“ eine entspanntere und freundlichere Arbeitsatmosphäre erzeugt. Und in einem solchen Klima arbeitet jeder Mensch lieber. Diese Firmenstrategie hat sich auch der amerikanische Einkaufsdiscounter Wal-Mart zu Nutze gemacht. Selbst in den Werbeprospekten sind Mitarbeiter mit Produkten der Angebotspalette zu sehen. Neben ihrem Bild werden sie mit Vornamen vorgestellt. Also ist es nicht nur für die Mitarbeiter angenehmer, mit einem familiären „Du“ angesprochen

zu werden, sondern auch die Kunden haben ein größeres Vertrauen in die Produkte, da sie das Gefühl haben, von einem „Bekanntem“ beraten zu werden.

Bei den Befragungen in den verschiedenen Firmen ergab sich jedoch ein von amerikanischen und schwedischen Firmen abweichendes Bild: Viele Befragte geben auf die Frage, welche Anrede in ihrer Firma verwendet wird, die Antwort, dass das situationsabhängig sei. Auf genaueres Nachfragen gaben die Befragten an, dass sie in den meisten Fällen mit den anderen Mitarbeitern in ihrer Abteilung bzw. ihrer Hierarchieebene per Du sind, in der Kommunikation mit Vorgesetzten und Untergebenen bis auf wenige Ausnahmen jedoch die Anrede per Sie vorherrscht. Diese Ausnahmen ergeben sich entweder durch eine relativ junge Belegschaft (alle unter 30), der die Anrede per Sie zu förmlich erscheint; durch Gewohnheit oder eben durch eine von oben verordnete Firmenphilosophie.

Eine Aussage, die von Befragten aller Altersgruppen in allen Sparten getroffen wurde ist, dass die verwendete Anrede - egal, ob per Du oder per Sie - immer beidseitig sein muss, weil sonst das Arbeitsklima durch empfundene Herablassung bzw. Arroganz Schaden nehmen würde.

In den meisten Firmen wird neuen Mitarbeitern innerhalb einer Hierarchieebene nach einer Eingewöhnungsphase, die von wenigen Tagen bis zu mehreren Monaten reichen kann, das Du-Wort angeboten. Führungskräfte bleiben nach eigenen Aussagen in den meisten Fällen per Sie um die für die Durchsetzung von Weisungen als notwendig empfundene Distanz zu wahren. Umgekehrt wird von den meisten Mitarbeitern ein gewisser respektvoller Abstand zum Vorgesetzten, der durch die Anrede per Sie symbolisiert wird, als angenehm und wünschenswert beschrieben. In einer der untersuchten Firmen wird das Du-Wort von Führungskräften gezielt angeboten, um besondere Leistungen und Verdienste zu würdigen.

Allgemein ist zu sagen, dass es in kaum einer der untersuchten Firmen eine Firmenphilosophie bezüglich der Verwendung von Du und Sie gibt. In den meisten Firmen hat sich die aktuelle Situation im Laufe der Zeit herausgebildet und neue Mitarbeiter werden innerhalb relativ kurzer Zeit eingegliedert. Meistens können sich nur langjährige Mitarbeiter an Zeiten erinnern, wo man sich auch untereinander ausschließlich per Sie ansprach; für die meisten jüngeren Mitarbeiter war die Situation in der Firma "immer schon so" wie sie im Moment ist.

Auf die allgemein gehaltene Frage, wie man die Kommunikation in der Arbeit beschreiben würde, findet man in jeder Altersgruppe ähnliche Antworten. Die beschriebenen Szenarien reichen naturgemäß von sehr gut über freundschaftlich, launisch, distanziert und stressig bis hin zu schlecht. Eine der Befragten über 30 ist der Meinung, dass es meistens nichts mit dem per Du oder per Sie sein zu tun hat, sondern generell personen- und situationsabhängig ist. Die unter 20-Jährigen verneinen die Frage nach eventuellen Schwierigkeiten bei der Verwendung von Du oder Sie. In der nächsten Altersgruppe gibt ein Befragter an, dass es für ihn bei klaren Richtlinien keine Probleme mit der Anrede gibt. Es muss nur eindeutig definiert sein, wie man wen anreden soll oder muss. Einer anderen Meinung zufolge muss auch das per Du sein erst unterschieden werden. Einerseits gibt es das freundschaftliche Du, andererseits kann es aber auch nur Nähe heucheln. Eine Befragte über 30 gab folgendes Beispiel für ein Problem an: Sie hatte einen Chef der eines Tages zu ihr kam und gemeint hatte, dass sie schon so lange zusammen arbeiten würden, dass sie nun endlich per Du sein könnten. Er bot es ihr aber nie explizit an. Somit war sie sich nicht sicher, ob sie nun per Du oder per Sie waren. Vorsichtshalber blieb sie beim Sie. Das Ungewisse empfand sie allerdings als störend. Ein Interviewter über 40 ist der Ansicht, dass das per Du sein mit seinen Kollegen bei Konferenzen mit Dritten ein Problem darstellen kann. Somit kann es sein, dass man sich in diesem Fall umstellen muss und auf das Sie zurückgreift.

Über die Bedeutung des Du oder Sie für die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander sind sich die Befragten aller Altersgruppen im Großen und Ganzen einig. Die allgemeine Antwort ist, dass das „Du“ auf eine freundschaftliche, persönliche und lockere Gesprächsbasis sowie auf eine gewisse Nähe schließen lässt. Andererseits wird das „Sie“ nur bei den unter 20-Jährigen als respektvoller Umgang angesehen. Im Detail haben sich noch zusätzliche Meinungen herausgebildet. Zum Beispiel sagt eine Befragte unter 30 Jahren, dass unter gleichrangigen Mitarbeitern das Du sehr wichtig ist, da es Zusammengehörigkeit demonstriert und somit keine hierarchische Struktur gebildet werden kann. Außerdem signalisiert das „Du“ oft ein eingespieltes Team und eventuelle Schranken, die durch das Sie

hervorgerufen werden können, entstehen erst gar nicht. Nichts desto trotz gibt es einen männlichen Befragten (über 40 Jahre) für den das „Du“ oder „Sie“ in der Kommunikation unter Arbeitskollegen keinen Unterschied macht. Er behauptet, dass er in beiden Fällen sagt, was er sich denkt. Ein weiterer Interviewpartner gibt an, dass es für ihn nur in der Arbeit gleichgültig ist, ob man per Du oder per Sie ist, und er auf diese Unterscheidung nur beim privaten Kontakt in den Pausen Wert legt.

Anders zeigt sich die Situation bei der Kommunikation mit den Führungskräften. Im Allgemeinen wird das per Sie als selbstverständlich und normal angesehen und zeugt von gewissem Respekt gegenüber den Ranghöheren aber auch von Distanz und Autorität. Das „Du“ ist zwar seltener, aber doch oft erwünscht. Für einige Befragte bedeutet das per Du sein mit den Führungskräften gleichermaßen Offenheit, angenehmeren Umgang sowie Anerkennung der Leistung. Außerdem wird das Angebot des „Du“ seitens der Führung als eine Art Kompliment angesehen. Ein Befragter betont, dass das „Du“ die Angst nimmt, sich mit Fragen an die Vorgesetzten zu wenden.

Auf die Frage, ob sich bei einem „per Du - per Sie - Wechsel“ etwas in der Kommunikation ändern würde, gibt es keine einstimmige Meinung unter den Befragten. Vor allem die Jüngeren sehen beim Übergang vom „Sie“ auf das „Du“ wenig Probleme. Sie sind der Ansicht, dass der Umgang mit ihren Mitarbeitern (Kollegen und Vorgesetzten) freundschaftlicher und kollegialer wäre. Ein älterer Befragter ist der Meinung, dass sich nichts ändern würde, weil es immer noch derselbe Job mit denselben Mitarbeitern wäre. Nicht dieser Auffassung ist ein anderer Befragter, der aussagt, dass das per Du sein mit den anderen Mitarbeitern einen schlechten Eindruck auf die Mandanten seiner Kanzlei hinterlassen würde.

Als Situationen, in denen es möglicherweise zu Problemen bei der Verwendung von „Du“ und „Sie“ kommen könnte, nennen hauptsächlich die Befragten bis 40 Jahre lange Bekanntschaft (immer noch per Sie), Konflikt, Prüfung (Schüler - Lehrer, Student - Professor) oder Bewerbungsgespräche. Die Interviewten über 40 Jahre geben hingegen an, dass es für sie keine Situationen gibt, in denen sich Schwierigkeiten beim per Du oder per Sie ergeben. Ein Befragter gibt an, dass die Vorgesetzten mit dem Sekretariat nicht per Du sein sollten, weil sie dadurch nicht mehr den gleichen Druck beziehungsweise die gleiche Autorität ausüben könnten. Als Begründung wird angegeben, dass Anweisungen nicht so strikt ausgeführt werden und folglich die Arbeitsgeschwindigkeit und Genauigkeit darunter leiden.

Ein Großteil der Befragten (alle bis auf einen) bewertet die Aussage, dass das Sie Distanz schaffen bzw. zum Ausdruck bringen kann, mit sehr bzw. eher zutreffend. Knapp ein Drittel der Befragten findet das jedoch wenig oder nicht wünschenswert. Als Beispiel für die gezielte Verwendung von Sie wird häufig angegeben, dass man versucht, dem Gesprächspartner mit Höflichkeit und Respekt gegenüber zu treten. Weitere Erklärungen sind, dass man dem Gegenüber nicht durch die Verwendung des persönlicheren Du zu nahe treten will, dass "sich das so gehört", man das "in der Kinderstube lernt" und dass "man nicht in Versuchung kommen kann, zu große Vertrautheit anzunehmen". Weiters geben zwei Befragte an, dass sie vor den Kunden keinen schlechten Eindruck hinterlassen wollen, indem sie einen Vorgesetzten duzen. In den Worten einer Befragten: "Distanz ist erwünscht wenn kein Naheverhältnis besteht."

Etwa 85% der Befragten bewerten die Aussage, dass das Du Verbundenheit schaffen bzw. zum Ausdruck bringen kann, mit sehr bzw. eher zutreffend. Etwa vier Fünftel der Befragten sehen das auch als wünschenswert an. Für viele Befragte stellt das Du größere Nähe dar; einen Weg, Zusammengehörigkeit zu zeigen und Vertrautheit zu schaffen. Viele Befragte äußern, dass die Atmosphäre im Team per Du bei längerer Zusammenarbeit wesentlich lockerer und dadurch angenehmer sei. Allerdings sehen manche der Befragten das Du in manchen Situationen als befremdlich an, weil es unpassend oder aufgesetzt wirkt. Allgemein wird das Du innerhalb des Teams als wünschenswert angesehen, gegenüber Außenstehenden wird es nicht immer als sinnvoll erachtet.

#### **4. RESÜMEE**

Die Du/Sie- Regel aus dem Grammatiklexikon von Helbig/Bucha formuliert die Wahl des richtigen Anredepronomen folgendermaßen: „*Falls die angesprochene Person erwachsen, mit der sprechenden Person nicht verwandt, befreundet oder näher bekannt ist, wird im Singular und Plural statt du und ihr die Höflichkeitsanrede Sie verwendet.*“

Die Wahl des richtigen Anredepronomens erzeugt trotzdem oft Unsicherheit im Alltag. Die Verwendung von Du und Sie ist immer stimmungs- und sympathieabhängig. Eine allgemeingültige Regel kann nicht angewendet werden. Auch wenn allgemein gesagt werden kann, dass die Verwendung des Sie ein Ausdruck der Höflichkeit und der Distanziertheit von anderen und das Du ein Ausdruck der Vertrautheit und der Familiarität ist, führt der Anredegebrauch stets zu unterschiedlichen Meinungen und Bewertungen. Es ist also wichtig, die Beziehungen der Dialogpartner zueinander zu identifizieren. Man muss deren Verhältnis zueinander analysieren, um die dazugehörigen Anredepronomina verstehen zu können. Aber nicht immer funktioniert dies, da die Zeit, um einen anderen Menschen studieren zu können, nicht gegeben ist. Um dies zu verdeutlichen, soll hier eine persönlich beobachtete Situation geschildert werden: Ein ungefähr 18-jähriger junger Mann fragt eine 24 Jahre alte Frau auf dem Bahnsteig, ob er ihr beim tragen der Tasche behilflich sein kann. („Kann ich Ihnen beim Tragen helfen?“) Er hat also in der Hektik und Eile keine Zeit, die Angesprochene länger zu beobachten und einzuschätzen. Zum einen zeugt diese Art der Formulierung seiner Frage von Höflichkeit und Respekt. Andererseits ist es der Frau, nach eigener Aussage, in einer Art und Weise unangenehm, mit „Sie“ angesprochen zu werden, da sie sich selbst als nicht viel älter als ihr Gegenüber empfindet. Hätten die beiden sich in einer anderen Atmosphäre kennen gelernt oder im Zugabteil ein längeres Gespräch geführt, wäre der junge Mann wahrscheinlich eher zu einem Du übergegangen. Aber meist führen gerade schnell zu entscheidende Situationen zu einem Anredeverhalten, dass der Angesprochene als ungewohnt empfindet.

Es finden sich immer wieder Situationen, in denen zu entscheiden ist, welche der beiden Anredemodalitäten zu benutzen ist und man wird leicht verunsichert im Gebrauch der Anredepronomina. Wird das Du in der Diskothek unter Jugendlichen zur Norm, so bedeutet das noch längst nicht, dass es normal ist, dieses Pronomen in einer anderen Umgebung untereinander zu nutzen, wenn man sich nicht kennt.

- Steht einer von zwei Jugendlichen zum Beispiel hinter einem Bankschalter und berät den anderen, werden diese miteinander unbekanntes Jugendlichen per Sie sein. Hier zeigt sich, dass auch die Kleidung und Umgebung von Bedeutung ist und nicht nur sozialer Stand und Alter der Kommunikationspartner
- In einem Bioladen wiederum geschieht häufig das Gegenteil. Dort erhalten alle Kunden, ob sie wollen oder nicht, das naturbelassene, solidarische Du.

In der heutigen pluralistischen Gesellschaft ist es nicht leicht, eine bestimmte Norm für die Anrede zu finden. Im Zweifelsfall ist es eine unproblematische Lösung, das Pronomen zu umgehen. Anstatt „*Könntest Du/ könnten Sie mir bitte die Butter geben?*“ zu sagen, ist es geschickter, sich mit „*Könnte ich bitte die Butter haben?*“ aus der unangenehmen Situation herauszuwinden. Allerdings wird es mit zunehmender Dauer des Gesprächs immer schwieriger, diese Strategie beizubehalten. Es offenbart sich immer deutlicher die Unsicherheit des Sprechers in Bezug auf das Rollenverhältnis zu seinem Gesprächspartner, was die Interaktion wiederum erheblich erschwert.

Die Abmachung des Du gilt in der deutschen Sprachgemeinschaft als Zeichen der Vertiefung der Freundschaft und Intimität. Dazu gehört die schon fast rituelle Höflichkeitsregel, dass ein Älterer dem Jüngeren und ein Vorgesetzter dem Untergebenen das Du anbieten darf. Allerdings ist dies meist ein formaler Akt zwischen Menschen, die nicht täglich miteinander zu tun haben. Üblicherweise bieten sich Firmenfeiern oder andere Feierlichkeiten an, um „Bruderschaft“ zu trinken. In anderen Fällen, zum Beispiel zwischen Nachbarn, vollzieht sich der Übergang fast unmerklich. Mit fortschreitender Bekanntschaft werden die Sprechakte weniger formal und der Druck, da durch eine sprachliche Veränderung der Anredepronomina zu unterstreichen, wird größer. Die Folge ist eine Einigung auf das gegenseitige Du.

In die andere Richtung zeigt sich allerdings ein interessanter Aspekt. Selbst wenn einst freundschaftliche Beziehungen vollständig abkühlen, wird gewöhnlich am Du festgehalten. Fast scheint dies zu verbürgen, dass die einmal geknüpften Beziehungen nie mehr vollständig gelöst, enge Bekannte niemals Fremde werden können. Bemerkenswert ist, dass die sprachliche Anredeform hartnäckiger bewahrt wird als die soziale Beziehung, deren Ausdruck sie ja ist. Sogar wenn beiden Partnern die Abkühlung der Beziehung bewusst ist, halten sie gewöhnlich am einmal hergestellten Du fest. Daran wird nach Ammon deutlich, dass „... die drei Ebenen: Wirklichkeit (hier: die objektive soziale Beziehung), Bewusstsein von der Wirklichkeit (hier: die Vorstellung von der sozialen Beziehung) und der sprachliche Ausdruck (hier: die

Anrede mit Sie oder Du) auseinander gehalten werden müssen. Gleichwohl hängen diese drei Ebenen zusammen und lassen sich folglich aufeinander beziehen. Die Interdependenz erklärt freilich noch nicht, warum an der Anredeform hartnäckiger festgehalten wird als an dem, was ihr zugrunde liegt." Er versucht dies damit zu erklären, dass die wir einen Schein wahren wollen, den wir mit falscher Höflichkeit verwechseln. „In den bisherigen Überlegungen ist schon impliziert, dass die durch die Symmetrie der Anrede suggerierte soziale Gleichheit keine wirkliche ist.“

## **5. SCHLUSSWORT**

Das heutige binäre Anredesystem komplex und wissenschaftlich zusammenzufassen, ist unserer Meinung nach kaum möglich, da jedes Individuum eine andere, eigene Auffassung hat, situationsbedingt damit umzugehen. Es können zwar gewisse Regeln der Umgangsformen aufgestellt werden, in welchen Momenten beispielsweise höflichkeitsbedingt das „Sie“ verwendet werden sollte, aber im Alltag entscheidet jeder individuell, wen er wie anzusprechen gedenkt. An Regeln denkt man dabei im Allgemeinen nicht, sondern macht es scheinbar unbewusst von der Situation und dem jeweiligen Kommunikationspartner spontan abhängig.

Die Thematik der Verwendung von Du und Sie taucht im täglichen Leben jedes einzelnen auf und jeder von uns fand sich schon einmal in Situationen wieder, wo nicht ganz klar war, wie sein Gegenüber „korrekt“ angesprochen werden sollte. Auch die Momente, in denen man selbst mit einem Pronomen angesprochen wird, welches man nicht erwartet hätte, sind nachvollziehbar. Doch diese Situationen sind eher auf einer gefühlsmäßigen Ebene gelagert und schwer in allgemeine Regeln zu fassen. Allerdings sind historische bzw. gewachsene Verhaltensmuster nachträglich sehr gut formulierbar. Es scheint einfacher zu sein, die Anrede innerhalb verschiedener Gruppen im Nachhinein zu analysieren, als empirisch zusammenfassen zu wollen. Interessant finden wir den Aspekt, dass sich die Verwendung von Du anstelle der Höflichkeitsform „Sie“ nicht nur im Privaten, sondern auch firmenintern einer immer größeren Beliebtheit erfreut.

Wie die Technologie hat auch das Anredesystem einen Fortschritt erfahren und scheint nie ganz ausgereift zu sein. Die Zukunft alleine wird zeigen, in welche Richtung diese Entwicklung fortschreiten wird. Vielleicht wird es in einigen Jahren ein Anredepronomen geben, dass "Du" und "Sie" vereinigt, wie es in der Entwicklung anderer Sprachen bereits geschehen ist.

## ***LITERATUR***

**Kohz, A.:** Linguistische Aspekte des Anredeverhaltens. Untersuchungen am Deutschen und Schwedischen, Tübingen 1982

**Nagatomo, M. Th.:** Die Leistung der Anrede- und Höflichkeitsformen in den zwischenmenschlichen Beziehungen, Münster 1986

**Bayer, K.:** Die Anredepronomina DU und SIE. Thesen zu einem semantischen Konflikt im Hochschulbereich, 1979

**Brown, Roger, Gilman, Albert:** Die Pronomen der Macht und Solidarität, 1977, in: Ursula Wenzel und Matthias Hartig (Hrsg.), Sprache-Persönlichkeit-Sozialstruktur. Hamburg: Hoffmann und Campe Original ist erschienen in: T.A. Sebeok (Ed.), Style in Language, M.I.T.-Press, Vambridge (Mass.), 1960