

## Achtsamkeit in der Anrede

# Sagen Sie doch Paula zu mir

Sie oder Du? Was ist die richtige Anrede im professionellen Kontext? Petra Thomas schaut zurück, denkt über Wandel nach und macht deutlich: Achtsamkeit und Wertschätzung sind wichtig! Auch im sprachlichen Umgang miteinander.

„Frau Thomas, sagen Sie doch Paula<sup>1</sup> zu mir, das bin ich gewohnt und die anderen Mitarbeiterinnen machen das auch.“

„Das kann ich machen und Sie sagen Petra zu mir.“ – „Nein, das geht nicht, Sie sind doch hier Mitarbeiterin.“ – „Dann muss es wohl dabei bleiben, dass ich Frau Schmidt zu Ihnen sage und Sie Frau Thomas zu mir.“

Dieser Dialog ist über 30 Jahre her und endete vor einiger Zeit mit einem Brief von Frau Schmidt zu meinem Abschied. Ich wurde von ihr darin mit Petra angeredet und der Brief war mit „deine Paula“ unterschrieben. Das hat mich gefreut. Dazwischen lag eine lange Entwicklung.

## Sie weiß, was sie will

Wir lernten uns in einer stationären Einrichtung kennen, nach meinem Ausscheiden dort hatten wir immer mal zufälligen und sporadischen Kontakt. In den letzten drei Jahren sahen wir uns bei unterschiedlichen Anlässen und so wuchs einerseits die Vertrautheit, viel wichtiger war die selbstbewusste Entwicklung von Frau Schmidt. Sie hat Veränderungen im Umgang mit Du und Sie wahrgenommen, sie hat sich überlegt wie sie sich dazu verhalten will und sie weiß, was sie will.

## Anreden als Ehrentitel

Als ich Mitte der 1970er Jahre anfang in der Diakonie zu arbeiten, waren Rollen, Umgangsformen und Anreden klar geregelt. „Pastor“, „Doktor“, „Schwester“ und „Bruder“ waren so etwas wie „Ehrentitel“ für Personen, die an der Spitze der Hierarchie standen. Alle anderen waren sogenannte „freie Mitarbeiterinnen“.

Allerdings wurden mit der zunehmenden Qualifizierung im sozialen Bereich und in Folge der 68er-Bewegung, Strukturen, Umgangsweisen und das Verhalten von Autoritäten zunehmend kritisch hinterfragt. In diesem Bereich des Umgangs entstand Bewegung und die Dinge fingen an sich langsam zu verändern.

Ich arbeitete zu der Zeit in einer stationären Einrichtung, in der ausschließlich Frauen betreut wurden. Bei den Mitarbeiterinnen gab es unter-

schiedliche Anreden, die gleichzeitig eine Hierarchie im Arbeitsalltag deutlich machten:

- Schwester und Vorname: So wurden die Diakonissen und die Mitarbeiterinnen mit einer pflegerischen Ausbildung genannt;
- Frau und Nachname: Die Mitarbeiterinnen waren verheiratet oder hatten Kinder;
- Fräulein und Nachname: Die Mitarbeiterinnen waren unverheiratet;
- Fräulein und Vorname: Das waren die Praktikantinnen, die Diakonischen Helferinnen und die Pflegevorschülerinnen.

## Kleine Zeitgeschichte der Anrede

Die Mitarbeiterinnen sagten in der Regel „Sie“ zueinander, das „Du“ war unter den Kolleginnen nur zwischen den unter 30-Jährigen üblich.

Eine ähnliche Umgangsweise gab es auch für die Frauen, die in der Einrichtung betreut wurden. In der Regel wurden sie geduzt und mit Vornamen angesprochen. Einige wurden beim Vornamen genannt und gesiezt, wenige wurden gesiezt und mit Frau und Nachnamen angesprochen, sie waren in der Regel verheiratet (gewesen) und/oder hatten Kinder.

Im Laufe der Jahre setzten sich Ideen vom partnerschaftlichen Verhältnis zwischen Mitarbeitenden und Menschen mit Unterstützungsbedarf durch. Es wurde in vielen Fällen geduzt, jetzt nicht mehr wegen der Hierarchie, sondern wegen der vermeintlichen Partnerschaft.

Ich erlebte in dieser Zeit auch die „Ächtung“ von Leitungsverantwortlichen in Teams. Basisdemokratie und gemeinsame Verantwortung war angesagt. Im Sinne von erwachsenem Umgang miteinander folgte eine Phase, in der darauf geachtet wurde, die Menschen mit Unterstützungsbedarf mit Sie und Nach-



Petra Thomas,  
Bethel.regional, v. Bodelschwinghsche Stiftungen  
Bethel

”

Einer wurde gefragt, wo er seine feinen und wohlgefälligen Sitten gelernt habe. Er antwortete, bei lauter unhöflichen und groben Menschen. Ich habe immer das Gegenteil von demjenigen getan, was mir an ihnen nicht gefallen hat. (Johann Peter Hebel)

<sup>1</sup> Alle Namen sind frei erfunden.



METACOM Symbole  
© Annette Kitzinger

namen anzusprechen. Das Normalisierungsprinzip für den Umgang miteinander, war der theoretische Background hinter dieser Entwicklung.

### Sie können das nicht verstehen

In Bereichen, in denen Personen mit komplexen Behinderungen betreut wurden war diese Umgangsweise umstritten. „Sie können das nicht verstehen.“ – „Sie sind anderes gewohnt.“ – „Sie fühlen sich dadurch weggestoßen.“ Das waren unter anderem Argumente gegen die Sie-Anrede.

### Umgangsform prägt Beziehung – vor allem beim Sender

Bis heute bin davon überzeugt, dass die Umgangsform ganz wesentlich die Beziehung prägt und zwar nicht nur für den Empfänger sondern nachhaltig für den Sender der Botschaft. Es ist eben etwas Anderes ob ich Mathilde oder Frau Beier zu jemandem sage.

→ „Erwachsenen Menschen begegnet man grundsätzlich per Sie. Wenn sich eine Nähe im Kontakt und eine Beziehung entwickelt hat, so kann es stimmig sein, dieses Sie in ein beiderseitig akzeptiertes Du aufzulösen. Dabei ist die Beidseitigkeit zentrales Kriterium. Achtung: Wer ist es, der das Du anbietet? Sind Sie das als Professionelle? Drücken Sie damit nicht auch eine Kommunikation auf verschiedenen Hierarchieebenen aus bzw. haben Sie die mächtigere Position, die dem ‚unmächtigen‘ anderen das Du anbietet? Viele Menschen mit Unterstützungsbedarf greifen selber sehr schnell zu einer Du-Anrede, da das für sie die vertrautere Form darstellt. Hier gilt es, personenbezogen deutlich zu machen, warum das ‚Sie‘ für Sie selber stimmiger ist. Nur wenn Menschen mit Unterstützungsbedarf auch Sie-Anrede erleben, können sie eine Sie-Identität entwickeln.“<sup>2</sup>

Der Text aus dem Lehrbuch für die Heilerziehungspflege fasst den kritischen Umgang mit dem Thema, die unbedingt notwendige Selbstreflexion und den analytischen Blick auf das System und die Beziehungen zusammen.

<sup>2</sup> Herrlich, Martin: Sprachgebrauch. In: Nicklas-Faust, Jeanne; Scharinghausen, Ruth (Hrsg.): Heilerziehungspflege Band 1. Grundlagen und Kernkonzepte der Heilerziehungspflege. Cornelsen, Berlin, 2011, Seite 41f.

### Frau Meier? Kenn ich nicht!

Im Kreis der Mitarbeitenden setzte eine Entwicklung ein, die bis heute anhält. Man sagt in der Regel altersunabhängig „Du“ zueinander und kennt die Vornamen der Kolleginnen und Kollegen. Das führt manchmal zu komischen Situationen.

Ich rufe in einer Einrichtung an und möchte Frau Meier sprechen. Mein Gegenüber weiß nicht wer das ist, bis ich den Vornamen der Kollegin sage und dadurch für mein Gegenüber klar wird, wer gemeint ist. Das empfinde ich im Zusammenhang mit Arbeit als problematisch. Es rufen z. B. Angehörige, Kostenträger und weitere offizielle Stellen an, da ist es notwendig, sachgerechte Auskunft geben zu können.

### Thomas mit Nachnamen

Ich erinnere eine weitere Begebenheit die einige Jahre zurückliegt. Ich habe ein Anliegen und rufe in einer stationären Einrichtung an. Ich melde mich mit meinem Nachnamen. „Thomas“. Der Kollege am anderen Ende sagt: „Woher weißt du wie ich heiße?“ Antwort von mir, „Ich weiß nicht wie Sie heißen, ich heiße Thomas mit Nachnamen.“

### Mit Nachnamen vorstellen

„Du“ zu sagen ist ein gesellschaftlicher Trend, der sich immer weiter ausbreitet. Es gibt Gaststätten, in denen grundsätzlich alle Gäste geduzt werden. Es gibt zunehmend Fernsehsendungen im Unterhaltungsbereich in denen Interviewpartner mit „Sie“ und Vornamen oder gleich mit „Du“ angesprochen werden. Freunde meiner erwachsenen Kinder sagen „Du“ zu mir. Lehrerinnen und Lehrer werden an einigen Schulen von den Schülerinnen und Schülern geduzt. Es gibt also eine Entwicklung in Teilen unserer Kultur, die nicht mehr streng zwischen Du und Sie unterscheidet, so wie es vor wenigen Jahren noch üblich war. Damit ist die Möglichkeit, durch das Duzen oder Siezen deutlich zu machen, ob mir Menschen vertraut sind und ich mich mit ihnen verbunden fühle, oder ob zu einer Person Distanz besteht und sie mir fremd ist, oder sie auf einer anderen hierarchischen Stufe steht, eingeschränkt.

Wie gehen wir, auch angesichts der beschriebenen Entwicklung, in der Behindertenhilfe mit „Sie“ und „Du“ um? Der erste wichtige Grundsatz ist aus meiner Sicht, neue Mitarbeitende in das Thema und die Arbeit sensibel und reflektiert einzuführen. Das

heißt, Menschen mit Behinderung mit Nachnamen vorzustellen. Auf keinen Fall darf es in solch einer Anfangssituation heißen: „...und das ist (womöglich noch ‚unser‘) Willi.“ Besonders in stationären Einrichtungen besteht immer noch mindestens ein strukturelles Gefälle zwischen den Mitarbeitenden und den Menschen, die dort betreut werden. Diese Tatsache muss unbedingt berücksichtigt werden. Es gelten (oft unausgesprochene) Regeln, die neuen Mitarbeitenden erläutert werden müssen.

### Erwachsener Umgang

Von den Mitarbeitenden ist zu erwarten, dass sie reflektiert und selbstkritisch mit dieser Situation umgehen. Menschen mit Unterstützungsbedarf oder einem offensichtlichen Handicap werden in der Öffentlichkeit schnell geduzt oder es wird die Begleitperson angesprochen. Das ist kein erwachsener Umgang und kann dazu führen, dass bei einem Menschen mit einer geistigen Behinderung u. U. gar keine Identität im Sinne von, ich bin Frau Meier, ich bin Herr Schulze, entstehen kann.

Besonders auffällig ist für mich, wenn sehr junge Mitarbeitende Personen, die vom Alter her die Großeltern sein könnten, mit Vornamen anreden und duzen. Da sehe ich die Verantwortung bei den Anbietern der Hilfe, die dieses in Einführungs- oder Fortbildungsveranstaltungen bearbeiten müssen. Noch wichtiger ist die Haltung der Kolleginnen und Kollegen. Sie stellen sofort in den ersten Tagen Weichen, sie kennen die Regeln, die Absprachen und die Kultur und müssen diese vermitteln.

### Achtsamkeit und Wertschätzung

Noch einmal aus dem Lehrbuch der Heilerziehungspflege:

→ „Professionalität beinhaltet somit die Achtsamkeit mit der Anrede; grundsätzlich ist das Sie die zunächst stimmige Anrede einer unvertrauten Person gegenüber. Sich den kulturellen Gepflogen-

heiten anzupassen ist unproblematisch: Kinder und Jugendliche werden von Erwachsenen – zumindest bis zu einem gewissen Alter – geduzt. Irgendwann folgt dann die Phase, in der Erwachsene plötzlich fragen, ob der Jugendliche geduzt oder gesiezt werden will. Sie drücken damit Respekt aus und ermöglichen die Entwicklung einer Erwachsenenrolle bzw. einer ‚Sie-Identität‘.“<sup>3</sup>

### Das ist Frau Kühn

Wie wir miteinander (sprachlich) umgehen, kann sich gut oder schlecht anfühlen, kann mich groß oder klein machen:

→ „Als die Hauseltern gewechselt haben, wurde es anders. Die neue Frau wollte alles selber machen. In der Buchhaltung hat eine Frau gearbeitet, die hat zu den anderen gesagt: Das ist Frau Kühn, sagt Sie und nicht Marianne – es haben sich alle daran gehalten. Diese Veränderung tat mir gut.“<sup>4</sup>

Besonders wichtig ist es, jede Person individuell zu betrachten und das im Alltag zu berücksichtigen. Menschen benötigen unterschiedliche Dinge und haben unterschiedliche Bedürfnisse. Sprachlich professionelles achtsames Verhalten trägt zu Respekt und Wertschätzung bei. ■

AUWEIA ... DER HERBERT HEISST HERR BOHNSTEIN

„Können Sie mal kommen? Der Herbert hat seinen Kakao umgeschmissen, alles ist nass,“  
Holger, Praktikant am zweiten Arbeitstag.

„Moment, ich komm sofort! Übrigens, der Herbert heißt Herr Bohnstein.“

<sup>3</sup> Herrlich, Martin: Sprachgebrauch. In: Nicklas-Faust, Jeanne; Scharinghausen, Ruth (Hrsg.): Heilerziehungspflege Band 1. Grundlagen und Kernkonzepte der Heilerziehungspflege. Cornelsen, Berlin, 2011, Seite 41.

<sup>4</sup> Marianne Kühn: Es kommt immer auf die Art der Leute an. Aus Orientierung 3/2014, Vom Schlafsaal zur eigenen Wohnung – Behindertenhilfe in Entwicklung, Seite 4.