

## I.45

### Mündlich kommunizieren in Beruf und Alltag

# Respektvoll und angemessen verhalten – Umgangsformen in Beruf und Alltag

Nicole Kaufmann



© RAABE 2025

© Valeriy\_G/istock/Getty Images Plus

Gutes Benehmen und respektvolles Auftreten sind heute entscheidend – ob im Schulalltag, bei Kundenkontakten oder im Beruf. Diese Unterrichtseinheit nimmt das Erbe des Freiherrn von Knigge auf und verdeutlicht, wie allgemeine nützliche Umgangsformen als „Kitt“ unserer vielfältigen Gesellschaft wirken. Praxisnah können die Schullehrkräfte und Schüler das Siezen und Duzen, reflektieren Schimpfwörter und trainieren Höflichkeitsformeln für Schule und Arbeit. Durch Rollenspiele, Diskussionen und Übungen zur gepflegten Sprache stärken sie so ihre sozialen und kommunikativen Kompetenzen.

#### KOMPETENZBEFELD

- Dauer:** 6–11 Unterrichtsstunden + LEK
- Kompetenzen:** 1. Sprechen: mündlich angemessen kommunizieren; 2. Schreiben: sich schriftlich angemessen ausdrücken; 3. Sprachreflexion: im Berufsleben mit Sprache dem Kontext entsprechend umgehen
- Thematische Bereiche:** Businessetikette, Knigge, Kommunikation, Netiquette
- Material:** *LearningApp*, Dialog, Leitfaden

 LearningApps -  
interaktive Lernbausteine

## Auf einen Blick

### 1./2. Stunde

**Thema:** Einstieg in das Thema „Gutes Benehmen“

**M 1** **Wer war Knigge? – Informationen einholen /** den historischen Hintergrund recherchieren und eigene Vorstellungen von höflichem Verhalten reflektieren (EA, UG)

**Benötigt:**  Internetfähige Endgeräte



### 3./4. Stunde

**Thema:** Gutes Benehmen zählt

**M 2** **Das 1x1 des guten Benehmens – Regeln kennenlernen /** einen Informationstext auswerten und „10 goldene Regeln“ gemeinsam erarbeiten (EA, UG)

**Benötigt:**  Internetfähige Endgeräte



### 5./6. Stunde

**Thema:** Höflichkeit und Kommunikation

**M 3** **Siezen oder duzen? – Mit der korrekten Ansprache punkten /** Textauszüge lesen, Vor- und Nachteile von „Du“ und „Sie“ diskutieren, passende Formulierungen üben (EA)

**M 4** **Was für ein Sch\*\*\*! – Schimpfwörter und ihre Wirkung untersuchen /** einen Dialog analysieren, Sprachwirkung reflektieren, alternative Formulierungen entwickeln (EA)

**Benötigt:**  Internetfähige Endgeräte



### 7.–9. Stunde

**Thema:** Höflichkeit und Stil in allen Lebensbereichen

**M 5** **Mit Höflichkeit und Stil zum Ziel – In der Schule /** typische Schulsituationen untersuchen, gemeinsam einen Leitfaden für höflichen Umgang im Klassen- und Schulalltag erstellen (EA, UG)

**M 6** **Mit Höflichkeit und Stil zum Ziel – In der Ausbildung und im Beruf /** Fallbeispiele aus dem Berufsalltag analysieren, angemessene Verhaltensweisen trainieren (EA, GG)

**M 7** **Mit Höflichkeit und Stil zum Ziel – Im Alltag und im Privatleben /** Alltags- und Privatsituationen diskutieren, abschließend ggf. Podcast zu moderner Tischkultur erstellen (EA, GA)

## M 2



## Siezen oder duzen? – Mit der korrekten Ansprache punkten

Das „Du“ scheint heute immer öfter gebraucht zu werden – „Wohnst du noch oder lebst du schon?“ fragte die berühmte IKEA-Werbung und duzte damit alle. In manchen Ländern Europas kommt die Sie-Form tatsächlich nicht (mehr) vor. So auch in Schweden, IKEAs Heimatland. Auch in Dänemark wird nur noch die königliche Familie gesiezt. Im Englischen gibt es seit Jahrhunderten keinen Unterschied mehr zwischen „Sie“ und „Du“ – das „You“ genügt. Auch wenn das „Sie“ in Deutschland mittlerweile vielerorts zurückgedrängt wird, ist es noch lange nicht abgeschafft. Es gibt gute Gründe, nach wie vor zwischen beiden Formen zu unterscheiden.

### Siezen und Duzen – Klasse und Haltung bewahren

Auch wenn die Höflichkeitsanrede „Sie“ mittlerweile im Deutschen immer weiter zurückgedrängt zu werden scheint, ist sie im deutschen Sprachgebrauch immer noch von Bedeutung. Zwischen den Anreden „Sie“ und „Du“ wählen zu können, ist ein Vorteil, denn beide Anreden stehen für unterschiedliche Beziehungskonzepte.



© SDI Productions/Photo

Das „Du“ steht für Nähe, Vertraulichkeit, Zwanglosigkeit und Freundschaft. Bei ungefragtem Gebrauch allerdings auch für Respektlosigkeit und Unhöflichkeit. Das „Sie“ drückt Distanz, aber auch Höflichkeit und Förmlichkeit sowie Rangordnung und kollegiale Beziehung beziehungsweise ein Dienstverhältnis aus. Es zeigt Respekt und Achtung vor der anderen Person. Es gibt ein paar wenige Ausnahmen, in denen sich Fremde in der Regel gleich duzen. In der Regel duzen Studierende an der Universität, Mitglieder in Vereinen oder Sportklubs sowie im Internet. In der Regel ist es in der Regel üblich, sofort das „Du“ zu verwenden. Ansonsten siezen sich Erwachsene zu Beginn meist. Kinder und Jugendliche werden geduzt, ab 16 Jahren (spätestens aber mit 18 Jahren) werden junge Menschen ebenfalls gesiezt.

Eine weitgehend akzeptierte Möglichkeit der Ansprache ist das sogenannte „Hamburger Sie“. Diese elegante Lösung bezeichnet die Nutzung des Vornamens und der Sie-Anrede. Sie kommt beispielsweise häufig zwischen Eltern und den erwachsenen Töchtern und Freundinnen und Freunden der Kinder vor, zwischen wissenschaftlichen Hilfskräften, Studierenden und Professorinnen und Professoren sowie in der Schule zwischen Lehrenden und Lernenden ab 16 Jahren beziehungsweise der Oberstufe. Im geschäftlichen Umfeld gewinnt die Anrede immer mehr an Bedeutung, beispielsweise in internationalen Firmen. Man kann das „Hamburger Sie“ auch einseitig verwenden. Das bedeutet, dass die untergeordnete Person (z. B. Auszubildende) mit Vornamen und „Sie“ angesprochen wird, aber die ihr übergeordnete Person mit Nachnamen und „Sie“. Den Ursprung hat das „Hamburger Sie“ übrigens in den Zeiten, als die feine Herrschaft in den Gegenden in und um die Hansestadt noch Personal hatte. Man sprach Bedienstete höflich mit dem Vornamen und „Sie“ an. Der Begriff stammt allerdings aus den Neunzigerjahren des letzten Jahrhunderts und wurde von dem Kolumnisten Max Goldt geprägt.

Das „Du“ bietet in der Regel die ranghöhere bzw. ältere Person an. Man sollte hierbei aufpassen, niemanden zu überrumpeln. Manche Menschen legen Wert auf Distanz, und dies gilt es zu akzeptieren. Auch beim sogenannten „Karnevals-Du“ muss man aufpassen: Wenn der Vorgesetzte Sie in Partylaune ausnahmsweise duzt, kann es sein, dass er am nächsten Tag kommentarlos wieder zum „Sie“ übergeht.

Generell gilt – ein angebotenes „Du“ lässt sich einmal ausgesprochen schwer zurücknehmen und muss, wenn überhaupt, sehr einfühlsam und respektvoll zurückgenommen werden. Übrigens – Sie dürfen im Zweifelsfall ein Angebot zum Duzen ablehnen. Aber auch hier gilt Vorsicht. Fügen Sie am besten eine Begründung und ein paar freundliche Worte hinzu, um nicht arrogant oder überheblich zu wirken.

Ein Problem kann sich in Firmen (und Institutionen wie zum Beispiel Schulen und Ämtern) ergeben, wenn Vorgesetzte mit manchen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern per Du sind und mit anderen nicht. Hier ist die Fingerspitzengefühl gefragt. Generell können sich solche Situationen dann ergeben, wenn die Vorgesetzte aus dem Kollegenkreis aufgestiegen ist und andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schon länger duzt. Dennoch sollte Wert auf Gleichbehandlung gelegt werden, auch wenn man deswegen nicht allen das Angebot machen muss. Generell ist es als Vorgesetzte oder Vorgesetzter ratsam, beim „Sie“ zu bleiben und so Professionalität, Respekt und berufliche Distanz sowie Objektivität auszudrücken. Das Duzen darf nicht dazu führen, dass es wirkt, als sei es ein Privileg, welches berufliche Vorteile verschafft.

Autorinnentext; Informationen aus: Der Deutsch-Knigge, 1. Auflage, 2019

### Aufgaben

- Lesen Sie den Text. Erstellen Sie eine Tabelle, in der deutlich wird, für was das „Sie“ und das „Du“ steht.
- Begründen Sie, mit welcher der aufgeführten Formulierungen man ein angebotenes „Du“ elegant ablehnen kann.
  - „Nein, ich denke, dass wir besser beim ‚Sie‘ bleiben sollten. Es wäre schade, wenn man das ‚Sie‘ nicht nutzt.“
  - „Seien Sie mir nicht böse, aber ich bleibe unter Kolleginnen und Kollegen lieber beim ‚Sie‘. Ich weiß Ihr Angebot als Vertrauensbeweis aber zu schätzen.“
  - „Ich habe Sorge, dass Sie es mir nicht übelnehmen, wenn ich Ihr nett gemeintes Angebot mit dem ‚Du‘ ablehne. Ich finde Sie sehr sympathisch, ich möchte aber in unserem Kontext trotzdem lieber beim ‚Sie‘ bleiben.“
  - „Du“ mache ich grundsätzlich nicht gerne im Beruf. Also lassen wir es doch beim ‚Sie‘.“
- Sie sind neu in einer Firma/Abteilung. Sie haben jemanden in Ihrem beruflichen Umfeld persönlich getroffen. Begründen Sie, mit welcher der aufgeführten Formulierungen Sie den Fehler korrigieren können.
  - „Man duzt sich hier so brüderlich. Ich wollte eigentlich nichts falsch machen und habe auch Sie mit ‚Du‘ duzt.“
  - „Das ‚Du‘ ist ja in vielen Firmen mittlerweile üblich, ich konnte leider nicht erkennen, dass es hier nicht so ist.“

## M 7



## Mit Höflichkeit und Stil zum Ziel – Im Alltag und im Privatleben

Manieren sollte man in jeder Lebenslage haben – auch privat.

### Aufgaben

- Gehen Sie in Kleingruppen zusammen und lesen Sie sich die fünf Stichworte durch. Überlegen Sie, welche Regeln der Höflichkeit im Zusammenhang mit den Stichworten wichtig sind.
  - Alkohol trinken/rauchen
  - Einladungen
  - Gastgeschenke
  - Übernachtungen
  - Verspätungen
- Führen Sie in Ihrer Lerngruppe ein Schreibgespräch zu folgender Fragestellung durch: Wie verhalte ich mich, wenn in meiner nächsten Umgebung (Nachbarschaft/Bekannteskreis) getratscht wird?

#### Ein Schreibgespräch durchführen – So geht's

Ein Schreibgespräch ist eine stille Arbeitsmethode: Bei einem Schreibgespräch kommuniziert man lediglich schriftlich miteinander. Auf einem gemeinsamen Blatt steht das Thema formuliert in der Mitte. Notieren Sie, ohne dabei zu sprechen, abwechselnd Ihre Gedanken zum Thema und gehen Sie auf die Gedanken Ihrer Mitschülerinnen und Mitschüler ein.

- Erstellen Sie einzeln oder in einer Lerngruppe einen Podcast zum Thema „Dinieren mit Manieren – Moderne Tischsitten einfach erklärt“. Folgende Artikel können Ihnen dabei helfen:
  - <https://www.mazpost.de/fokus/verbraucher/gastronomie-tischmanieren-die-10-wichtigsten-benimmeregeln-benimmeregeln-art-11272035>
  - [www.karrierebibel.de/tischmanieren/](http://www.karrierebibel.de/tischmanieren/)
  - <https://www.lecker.de/tisch-knigge-alle-wichtigen-tischmanieren-auf-einen-blick-49986.html>

#### Ein Podcast erstellen – Tools

Es ist nicht schwer, kostenfrei einen Podcast zu erstellen. Es gibt unterschiedliche kostenlose Seiten und Apps, mit denen sich Podcasts einfach erstellen lassen. Man kann beispielsweise einen eigenen Podcast mit **GarageBand** erstellen (für iOS-Nutzer/innen) oder auf das kostenlose Tool **Podomatic** zurückgreifen. Die Seite ist zwar auf Englisch, aber einfach zu verstehen. Podomatic eignet sich sowohl für Nutzerinnen und Nutzer von Android als auch von iOS-Systemen. Wer mehr darüber wissen möchte, kann sich hier informieren: [https://eeducation.at/admin/user\\_upload/Alicia\\_Bankhofer\\_Jeder\\_kann\\_Podcasts\\_erstellen.pdf](https://eeducation.at/admin/user_upload/Alicia_Bankhofer_Jeder_kann_Podcasts_erstellen.pdf)

# Mehr Materialien für Ihren Unterricht mit RAAbits Online

Unterricht abwechslungsreicher, aktueller sowie nach Lehrplan gestalten – und dabei Zeit sparen.  
Fertig ausgearbeitet für über 20 verschiedene Fächer, von der Grundschule bis zum Abitur: Mit RAAbits Online stehen redaktionell geprüfte, hochwertige Materialien zur Verfügung, die sofort einsetz- und editierbar sind.

- ✓ Zugriff auf bis zu **400 Unterrichtseinheiten** pro Fach
- ✓ Didaktisch-methodisch und **fachlich geprüfte Unterrichtseinheiten**
- ✓ Materialien als **PDF oder Word** herunterladen und individuell anpassen
- ✓ Interaktive und multimediale Lerneinheiten
- ✓ Fortlaufend **neues Material** zu aktuellen Themen



Testen Sie RAAbits Online  
14 Tage lang kostenlos!

[www.raabits.de](http://www.raabits.de)

