I.20

Ausbildung und Beruf

Der Start als Azubi – Wie verhalte ich mich richtig?

Nach einer Idee von Dr. Christine Koch-Hallas

© Luis Alvarez/Digital Vision

© RAABE 2021

VORSCHAU

Bereiten Sie Ihre Klasse auf den Start in den Berufsalltag vor. Wenn sie die wichtigsten Umgangsformen verinnerlicht haben, fällt ihnen das Berufsleben und der Umgang mit Anderen leichter. Sie erhalten einen Überblick zu Dresscode, dem ersten Eindruck, Small Talk, Tischmanieren, korrekter Kommunikation, Nutzung des Smartphones sowie Höflichkeit und gutem Benehmen generell. Sie üben mit praktischen Methoden und können sich selbst schließlich mithilfe eines Quiz einschätzen.

KOMPETENZPROFIL

LearningApps - interaktive Lernbausteine

Dauer:	4 Unterrichtsstunden + LEK
Kompetenzen:	angemessenes Verhalten gegenüber Kolleginnen und Kunden; positive und negative Umgangsformen; Umgang mit Telefon/Handy und E-Mail; praktische Umsetzung von korrektem Benehmen im Rollenspiel; Entwicklung und Erweiterung der Kommunikationsfähigkeit; eigenes Auftreten besser einschätzen
Thematische Bereiche:	Basisregeln für gutes Benehmen am Arbeitsplatz, Begrüßung, Vorstellung, Telefonieren und Mailen, Dresscode, Tischmanieren bei Geschäftsessen, Umgang mit dem Smartphone
Medien:	Lückentext, Arbeitsblätter, Karikaturen, Rollenspiel-Karten

netzwerk lernen

zur Vollversion

Auf einen Blick

1. Stunde

Benimmregeln für Azubis – Eine Einführung

M 1 **Wer war eigentlich Knigge?**
M 2 **Was sind „gute" Umgangsformen?**
M 3 **Die Macht des ersten Eindrucks**

Kompetenzen: Die Lernenden erarbeiten sich Informationen zu Adolph Freiherr von Knigge und erläutern die Bedeutung des ersten Eindrucks anhand einer Karikatur.

2. Stunde

Leitlinien für gutes Benehmen am Ausbildungsplatz

M 4 **„Was kommt gut an, was weniger?" – Ein Video gibt Tipps für Azubis**
M 5 **Small Talk – Der Türöffner für berufliche Kontakte**
ZM 1 **Beobachtungsbogen Rollenspiel – Small Talk**
M 6 **Wer lässt wem den Vortritt? – Begrüßung, Vorstellung und Verabschiedung**

Kompetenzen: Die Lernenden erarbeiten anhand eines Films Fehlverhalten am Arbeitsplatz und üben sich in einem Rollenspiel im Small Talk.

3. Stunde

Moderne Etikette – Worauf kommt es an?

M 7 **Kleiderordnung und Outfit – Tipps für ein professionelles Auftreten**
M 8 **Gabel links, Messer rechts – Benimmregeln beim Geschäftsessen**
M 9 **Fettnäpfchen im Azubialltag – Peinliche Situationen vermeiden**

Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler lernen anhand eines Fallbeispiels Kleidungsregeln kennen und verstehen die Etikette für ein Geschäftsessen.

4. Stunde

Der korrekte Umgang mit E-Mail, Telefon und Smartphone

M 10 **Was ist beim Schreiben von Business-Mails zu beachten?**
M 11 **Richtig Telefonieren im Geschäftsalltag – Wie geht das?**
M 12 **Smartphone-Knigge – Was ist erlaubt und was nicht?**

Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten sich die Regeln für das Verfassen von geschäftlichen E-Mails und das Führen von Telefonaten.

Benötigt: Pinnwand, farbige Moderationskarten, ca. zehn DIN-A3-Bögen

Lernerfolgskontrolle

M 13 **Ein interaktiver Knigge-Test**

Kompetenzen: Die Lernenden überprüfen ihr Wissen zu Benimmregeln am Arbeitsplatz.

VORSCHAU

© RAABE 2021

zur Vollversion

Wer war eigentlich Knigge? M 1

Wer sich mit dem Thema Benimmregeln befasst, kommt um den Namen Adolph Freiherr von Knigge nicht herum. Er veröffentlichte 1788 sein bekanntestes Werk „Über den Umgang mit Menschen", in dem er sich mit dem menschlichen Anstand und dem konfliktfreien Miteinander beschäftigte.

Aufgaben

1. Lesen Sie den Text aufmerksam und markieren Sie die wichtigsten Stellen.
2. Fassen Sie in eigenen Worten zusammen, worum es Knigge in seinem Buch „Über den Umgang mit Menschen" im Wesentlichen ging.
3. „Interessiere Dich für andere, wenn Du willst, dass diese sich für Dich interessieren sollen." Überlegen Sie zu zweit, welche Möglichkeiten es gibt, Interesse und Wertschätzung Anderen gegenüber zu zeigen. Notieren Sie Beispiele.

Adolph Franz Friedrich Ludwig Freiherr Knigge wurde am 16. Oktober 1752 in Bredenbeck bei Hannover geboren und starb am 6. Mai 1796 in Bremen an Typhus. Er lebte im Zeitalter der Aufklärung und war ein glühender Anhänger der Französischen Revolution. Bekannt wurde er vor allem durch seine 1788 erschienene Schrift „Über den Umgang mit Menschen" – ein Buch, das an die Vernunft des Menschen appelliert, den Umgang mit Anderen so zu gestalten, dass er gelingt. Um Etiketteregeln geht es ihm weniger. Lediglich in einem Satz greift er dieses Thema auf, wenn er erklärt, wer hinter wem wie die Treppe herauf- und hinabsteigt, wohin der Löffel gehört und dass man in Gesellschaft nicht flüstern solle. Eine seiner wichtigsten Empfehlungen lautet vielmehr: „Interessiere Dich für andere, wenn Du willst, dass diese sich für Dich interessieren sollen."

Knigge ging es um wahren menschlichen Anstand, der auch in Zeiten des Wandels Halt und Orientierung gibt, um ein zivilisiertes und konfliktfreies Miteinander. Das gelinge, je besser man eine Situation einschätzen könne und je mehr man über sein Gegenüber wisse. Höflichkeit und Respekt gehörten genauso dazu wie die Wahrung der eigenen Würde. Daher riet er seiner Leserschaft: „Handle selbständig! Verleugne nicht Deine Grundsätze, Deinen Stand, Deine Geburt, Deine Erziehung; so werden Hohe und Niedere Dir ihre Achtung nicht versagen können." Dazu sei, wie Knigge meint, Herzensbildung und praktische Lebensklugheit notwendig, damit das Gute nicht nur gewusst, sondern auch gelebt wird. Seine Erkenntnisse entnimmt er seinen Erfahrungen, die er während „einer nicht kurzen Reihe von Jahren, in welchen ich mich unter Menschen aller Arten und Stände umhertreiben lassen und oft in der Stille beobachtet habe", gemacht hatte. So arbeitete er als Verwaltungsbeamter an mehreren Fürstenhöfen und engagierte sich in Orden und Geheimlogen.

VORSCHAU

© RAABE 2021

netzwerk lernen
zur Vollversion

Small Talk – Der Türöffner für berufliche Kontakte

M 5

Small Talk ist eine lockere, oberflächliche Unterhaltung, die es Berufseinsteigern und -einsteigerinnen ermöglicht, die Kolleginnen und Kollegen sowie die Vorgesetzten näher kennenzulernen, neue Kontakte zu knüpfen und Teil des Teams zu werden. So kann auch schon während der Probezeit ein soziales Netzwerk aufgebaut werden, wovon die Auszubildenden später profitieren.

Aufgaben

1. Formulieren Sie drei angemessene Anfänge für ein Small-Talk-Gespräch.
2. Bilden Sie Zweierteams. Jedes Team erhält je eine Karte „Gesprächspartner" bzw. „Gesprächspartnerin" und eine Karte „Gesprächsthema". Planen Sie anschließend ein Gespräch entsprechend der beschriebenen Situation unter Berücksichtigung der Small-Talk-Regeln.
3. Stellen Sie das Gespräch als Rollenspiel dem Plenum vor. Die übrigen Schülerinnen und Schüler fungieren als Beobachtende und bewerten die Simulation anhand der Small-Talk-Regeln.

Ausgangssituation: Sie sind seit zwei Wochen als Azubi in der Firma Habermas GmbH beschäftigt. In den Pausen möchten Sie gerne etwas plaudern, um Ihr Arbeitsumfeld besser kennenzulernen. Aber wie finden Sie den richtigen Einstieg ins Gespräch mit der jeweiligen Person und wie halten Sie das Gespräch am Laufen?

Infokasten: Small-Talk-Regeln

- Schauen Sie Ihr Gegenüber freundlich an und lächeln Sie → Signal, dass Sie sich gerne unterhalten würden.
- Gesprächsbeginn: Stellen Sie sich zuerst selbst mit vollem Namen vor und sagen Sie ein paar Sätze zu Ihrer Person.
- Finden Sie Gemeinsamkeiten wie z. B. Ort, Umfeld und Anlass, der Sie zusammengebracht hat. Aber auch Musik, Essen und Sport sind gute Themen für den Small Talk.
- Themen zu Politik, Religion, Krankheit und Tod vermeiden; nicht über Kolleginnen und Kollegen lästern.
- Geben Sie Ihrem Gegenüber Raum zum Reden und nehmen Sie sich selbst zurück.
- Stellen Sie offene Fragen (woher? wie? wann? warum?) und interessierte Zwischenfragen.
- Halten Sie Blickkontakt und reden Sie deutlich und selbstbewusst.
- Hören Sie aktiv und aufmerksam zu → Nicken Sie nicht nur und sagen ab und zu „Ja" oder „Hmm", sondern merken Sie sich auch Zusatzinformationen und lassen Sie diese später wieder einfließen. Nach dem Motto: „Sie erwähnten vorhin, dass Sie ..."
- Kommen Sie Anderen beim Small Talk nicht zu nahe, weder inhaltlich noch körperlich.
- Beenden Sie das Gespräch positiv.
- Wenn Sie nicht möchten, dass Ihr Abgang zu abrupt ausfällt, können Sie ein Versprechen geben, dass Sie in Kontakt bleiben und sich melden.
- Bedanken Sie sich für die Unterhaltung und die Zeit, die sich Ihr Gegenüber genommen hat.
- Je häufiger Sie plaudern und ein Gespräch beginnen, desto leichter wird es Ihnen fallen. Nutzen Sie jede Gelegenheit für einen Small Talk. Erweitern Sie das kurze Grüßen auf dem Flur, wenn Sie eine Kollegin treffen, oder plaudern Sie mit Ihrem Frisör oder Ihrer Nachbarin.

© RAABE 2021

VORSCHAU

netzwerk lernen
zur Vollversion

Was ist beim Schreiben von Business-Mails zu beachten? M 10

Neben dem Telefon ist die E-Mail das wichtigste Medium, um mit Geschäftspartnerinnen, Kunden und Kolleginnen zu kommunizieren. Fürs Verfassen von E-Mails gilt dasselbe wie fürs Briefeschreiben. Schließlich spiegeln sie genauso das Ansehen eines Betriebs wider wie ein Schriftstück. In geschäftliche E-Mails gehören keine Emoticons, jedoch eine höfliche Anrede und Verabschiedung, sachliche Formulierungen, korrekte Rechtschreibung, Groß- und Kleinschreibung.

Aufgaben

1. Wodurch zeichnet sich eine perfekte E-Mail im Geschäftsalltag aus? Erläutern Sie.
2. Sie sollen einem Kunden, Herrn Dr. Michael Cormo, per E-Mail ein Angebot unterbreiten. Ihre Abteilungsleiterin, Frau Martina Schulz, möchte auch über die Kommunikation informiert werden. Ergänzen Sie die E-Mail unter Berücksichtigung der wichtigsten Regeln für die geschäftliche Korrespondenz.
3. Erstellen Sie mithilfe des Infokastens eine Checkliste für das Verfassen einer korrekten Geschäftsmail.

Infokasten: Schreiben von Geschäftsmails

- Die Signatur am Fuß der E-Mail beinhaltet die Kontaktdaten des Absenders und der Firma.
- Im Adressfeld „An“ steht die Ansprechpartnerin oder der Ansprechpartner, von der oder dem eine Antwort erwartet wird. „Cc“ wird genutzt, um weitere Personen über den Sachverhalt zu informieren, ohne eine Rückmeldung zu erwarten. Empfänger im Feld „Bcc“ bleiben anonym und können von Adressaten nicht gesehen werden.
- E-Mails in regelmäßigen Abständen überprüfen
  → auf wichtige Dinge schnell reagieren.
- Wenn Sie länger als 24 Stunden abwesend sind
  → Abwesenheitsnotiz hinterlegen.
- Aussagekräftigen Betreff wählen.
- Auf persönliche Kritik oder ironische Zweideutigkeiten verzichten.
- Versenden personenbezogener Daten wie Gehaltslisten oder Gesundheitsdaten nur über gesicherte Verbindungen oder verschlüsseln.
- Bei der Anrede auf Hierarchie und Grad der Vertraulichkeit achten
  → klassisch ist „Mit freundlichen Grüßen“ oder „Freundliche Grüße“. Persönlicher „Viele/ Herzliche Grüße“.
- Auf richtige Grammatik und Rechtschreibung achten
  → auch in der E-Mail-Kommunikation behalten Satzzeichen ihre Bedeutung.
- Vernünftige Formatierung verwenden
  → hilft Adressaten, den Inhalt gedanklich zu strukturieren und Sinnzusammenhänge herzustellen.
- Abkürzungen in E-Mails sparsam verwenden.
- Textdateien besser als PDF statt als Word-Datei versenden
  → können plattformunabhängig gelesen werden und lassen sich in der Regel nicht mehr ändern.
- Patzer passiert? Zügig eine E-Mail hinterherschicken, Fehler richtigstellen und sich für den Ausrutscher entschuldigen oder direkt zum Telefon greifen.

© RAABE 2021

VORSCHAU

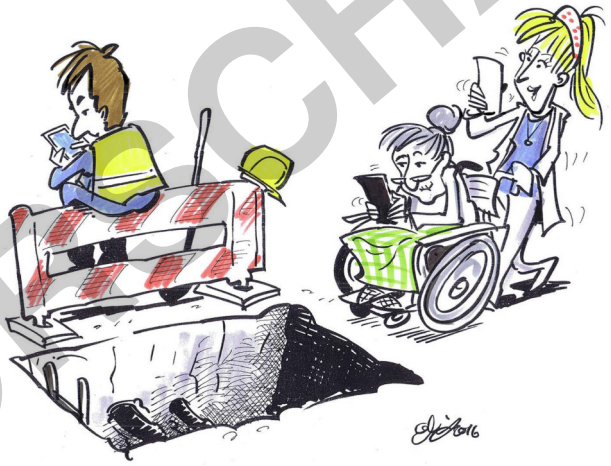
netzwerk lernen
zur Vollversion

M 12 Smartphone-Knigge – Was ist erlaubt und was nicht?

Smartphones gehören mittlerweile zu unseren wichtigsten Alltagsbegleitern, trotzdem herrscht häufig Unsicherheit darüber, was in Ordnung ist und welche Verhaltensweisen als Ausdruck schlechter Manieren gelten. Gerade bei Azubis wird in der Anfangszeit besonders genau hingeschaut.

Aufgaben

1. Betrachten Sie die Karikatur und beschreiben Sie die Situation. Auf welches Problem macht der Zeichner hier aufmerksam? Notieren Sie weitere mögliche Gefahren, die sich durch das Nutzen von Smartphones am Ausbildungsplatz ergeben können.
2. Vollenden Sie den Satz „Ich finde, es gehört sich im Zusammenhang mit dem Smartphone nicht, als Azubi am Arbeitsplatz …" und notieren Sie zu zweit Ihre jeweilige Aussage auf einer Karte, die Sie an die Pinnwand heften.
3. Bewerten Sie mit farbigen Klebepunkten die einzelnen Aussagen:
   Rot = Das geht gar nicht!, Gelb = Es kommt drauf an …, Grün = Das ist okay.
4. Bilden Sie vier Gruppen und verteilen Sie die Karten, die entweder umstritten (grün und rot) oder mit vielen gelben Punkten versehen sind, und bearbeiten Sie diese weiter. Erstellen Sie dazu auf einem Poster eine Tabelle. In der linken Spalte notieren Sie Punkte unter der Überschrift „Das ist okay, wenn …", in der rechten entsprechend „Das ist nicht okay, wenn …"
5. Stellen Sie die Ergebnisse den anderen Gruppen vor und diskutieren Sie im Plenum.



Infokasten: Smartphone

- Am Arbeitsplatz Klingelton leise bzw. auf Vibrationsalarm stellen.
- Wird ein dringender Anruf erwartet, Vorgesetzte informieren und Rufton lautlos stellen.
- Bei Privatgesprächen den Raum zum Telefonieren verlassen.
- Beim Mittagessen mit Kolleginnen und Kollegen bei einem privaten Anruf mit einer Entschuldigung zum Telefonieren zurückziehen.
- Beim Mittagessen das Handy möglichst in der Tasche lassen, besonders zu zweit.
- So leise reden, dass nicht alle mithören müssen.
- Nicht auf fremde Displays starren.
- Handy nicht auf den Tisch legen.
- Nicht unter dem Tisch E-Mails beantworten.
- Auf Surfen im Internet oder das Stöbern in sozialen Netzwerken am Arbeitsplatz verzichten.

© Karikatur: Michael Hüter

© RAABE 2021

VORSCHAU

netzwerk lernen
zur Vollversion