

III.24

Arbeit und Beruf

Richtiges Benehmen in der Ausbildung – Wichtige Regeln und Tipps

Nach einer Idee von Dr. Christine Koch-Hallas



© RAABE 2022

© fotografxxx/E+

Wie hinterlässt man am ersten Ausbildungstag einen guten Eindruck? Was sind die wichtigsten Benimmeregeln am Arbeitsplatz? Und worauf sollte man beim Essen achten? Mit diesen und weiteren Fragen rund um das Thema „Benehmen am Arbeitsplatz“ beschäftigen sich die Schülerinnen und Schüler anhand eines Films, Karikaturen und Fallbeispielen. Das Erlernete erproben sie in einem Bingo-Spiel und Rollenspielen.

KOMPETENZPROFIL

Klassenstufe:	9/10
Dauer:	7 Unterrichtsstunden + LEK
Kompetenzen:	angemessenes Verhalten gegenüber Kolleginnen und Kunden verstehen und anwenden; positive und negative Umgangsformen kennen; richtig mit dem Handy umgehen; korrektes Benehmen im Rollenspiel umsetzen; Kommunikationsfähigkeit entwickeln und erweitern; eigenes Auftreten besser einschätzen
Thematische Bereiche:	Basisregeln für gutes Benehmen am Arbeitsplatz, Begrüßung, Vorstellung, Dresscode, Tischmanieren bei Geschäftsessen, Umgang mit dem Smartphone

Fachliche Hinweise

Der Start in die Ausbildung ist eine große Herausforderung. Dass der erste Eindruck für das berufliche Weiterkommen nachhaltige Folgen haben kann, wissen die meisten und das erzeugt Stress. Viele Fragen tauchen auf: Wie begegne ich meinem neuen Team? Darf ich meine Kolleginnen und Kollegen duzen? Wen muss ich wie begrüßen und wie stelle ich mich vor? Wie kleide ich mich der Branche angemessen und darf ich mein Smartphone während der Arbeitszeit benutzen? Wichtig für alle Auszubildenden ist ein Basiswissen an guten Umgangsformen, auch wenn sich die Benimmregeln branchenbezogen unterscheiden können.

Was sind eigentlich „gute Umgangsformen“?

Allen Umgangsformen gemeinsam ist die Wertschätzung gegenüber dem Ausbildungsbetrieb und den Personen, mit denen der bzw. die Auszubildende in Kontakt tritt. An Hilfsbereitschaft, Zuverlässigkeit, Rücksicht, Höflichkeit und Respekt gegenüber Kundschaft und Kollegium sollte es auf keinen Fall mangeln. Wer sich außerdem der Bedeutung des ersten Eindrucks bewusst ist, die Kunst des Small Talks beherrscht und sich darüber hinaus bei Geschäftsessen zu benehmen weiß, wird es leichter im Ausbildungsalltag haben und auch bei der Übernahme nach der Lehre und auf dem weiteren Karriereweg eher Berücksichtigung finden als Menschen ohne diese Fähigkeiten.

Neu im Betrieb – Wie begrüße und verabschiede ich mich korrekt?

Der Gruß ist ein sinnvolles Ritual, mit dem eine soziale Beziehung hergestellt wird. Wer richtig grüßt, wirkt sympathisch, signalisiert seinem Gegenüber Respekt und beeinflusst eine Beziehung von vornherein positiv. Am ersten Arbeitstag übernimmt oft eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter das Bekanntmachen mit den neuen Azubis. Wer sich selbst vorstellt, sollte eine Begrüßungsformel wie „Guten Tag“ vorausschicken, dann den Vor- und Nachnamen und abschließend die Position im Betrieb nennen. In Deutschland gibt man sich in der Regel zur Begrüßung die Hand, dies geht von der oder dem Ranghöheren aus. Der Handschlag zur Begrüßung oder Verabschiedung sollte weder zu lasch noch zu fest sein. Im Rahmen der Corona-Pandemie haben sich allerdings die Begrüßungsrituale stark verändert: Aus Gründen des Infektionsschutzes begrüßt man sich statt per Handschlag mit dem Ellenbogen, einem Fußcheck oder einem Faustcheck. Es bleibt abzuwarten, ob der Handschlag wieder zurückkehrt.

Was ziehe ich nur an? – Der passende Dresscode für ein professionelles Auftreten

Ein professioneller Auftritt wird durch ein entsprechend ausgewähltes Outfit unterstützt. Jede Branche hat hier zwar unterschiedliche Regeln, wichtig ist jedoch, dass sich die Azubis darüber bewusst sind, welche Botschaft Kleidung sendet, was die **Vorgaben in der Branche** sind und welche Erwartungshaltung ihr Gegenüber an das Outfit hat. Sinnvoll ist es, sich vorab zu erkundigen, ob es einen bestimmten Dresscode gibt. Verzichtet werden sollte in jedem Fall auf aufreizende Kleidung, durchsichtige Stoffe und zu kurze Röcke oder Hosen.

Didaktisch-methodisches Konzept

Für Lernende ist der Start in die Ausbildung eine große Umstellung und der neue Job ein unbekanntes Terrain. Daher ist es wichtig, die Lernenden darauf vorzubereiten, was es in Bezug auf Umgangsformen und Erwartungen vonseiten des Betriebs zu beachten gibt.

Ziel der Unterrichtseinheit ist es, die Lernenden auf ihren Start in den Beruf vorzubereiten und zu vermitteln, wie sie ihre Wirkung auf Andere positiv beeinflussen. Sie lernen, wie man im Kontakt

mit Vorgesetzten, Kolleginnen und Kunden angemessen kommuniziert, und erhalten Gelegenheit, sich grundlegende Benimmregeln selbst zu erarbeiten sowie richtiges Benehmen im Rollenspiel praktisch umzusetzen. Dadurch entwickeln und erweitern sie ihre Kommunikationsfähigkeit und ihre soziale Kompetenz gegenüber Kolleginnen und Vorgesetzten am Arbeitsplatz. So können sie am Ende der Unterrichtseinheit besser einschätzen, wie sie nach außen wirken. Durch die Beschäftigung mit einem Video erhalten die Lernenden zudem einen auditiven und visuellen Input. Indem sie die wichtigsten Kernbotschaften im Hinblick auf korrekte Umgangsformen am Arbeitsplatz herausarbeiten, schulen sie zudem ihr Hör-Seh-Verstehen. Die Unterrichtsmaterialien eignen sich für alle Berufssparten.

Aufbau und methodischer Schwerpunkt der Unterrichtsreihe

Schwerpunkt der Unterrichtseinheit ist es, die Lernenden mit den wichtigsten Umgangsformen am Arbeitsplatz vertraut zu machen, um möglichst gut durch die Ausbildung zu kommen. In der ersten Stunde erhalten sie zunächst eine Einführung in das Thema und den historischen Hintergrund mit einem Text zu Adolph Freiherr von Knigge (M 1). In den folgenden Stunden liegt der Fokus auf verschiedenen Aspekten der modernen Etikette. Die Lernenden erarbeiten sich die Macht des ersten Eindrucks anhand einer Karikatur (M 3), üben Small-Talk-Regeln in einem Rollenspiel (M 5) und verfestigen mithilfe eines Lückentextes ihr Wissen zu richtiger Begrüßung und Verabschiedung (M 6). Am Beispiel einer fiktiven Situation gewinnen die Lernenden ein Gespür für Kleiderordnung (M 7). Mit einem Bingo-Bogen werden sie spielerisch für Benimmregeln beim Geschäftsessen sensibilisiert (M 8). Wie peinliche Situationen vermieden werden können, erfahren sie anhand von M 9. Über den korrekten Umgang mit dem Smartphone diskutieren sie in M 10. Ein interaktiver Knigge-Test (M 11) schließt die Einheit als Lernerfolgskontrolle ab.

Weiterführende Medien

- ▶ <https://www.deutsche-handwerks-zeitung.de/job-knigge-so-ueberstehst-du-die-ersten-wochen/150/16263/176121>
Auf der Website der deutschen Handwerkszeitung sind neun wertvolle Knigge-Tipps für Auszubildende zu finden, die kurz und knapp beschrieben werden.
- ▶ https://www.dguv-lug.de/fileadmin/user_upload_dguvlug/Unterrichtseinheiten/Berufsbildende_Schulen/Azubi-Knigge/BBS_2015_03_Hintergrundinformationen_Azubi_Knigge.pdf
Die Website der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung bietet speziell Lehrkräften detaillierte Hintergrundinformationen rund um das Thema „Benimmregeln für Azubis“.

[Links zuletzt abgerufen am 15.11.2021]

Auf einen Blick

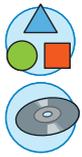
1./2. Stunde

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.

3./4. 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 Schülerinnen und Schüler analysieren anhand eines Films Fehlverhalten am Arbeitsplatz und üben sich in einem Rollenspiel im Small Talk.

5./6. 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.

7. Stunde

Der korrekte Umgang mit dem Smartphone

- M 10 Smartphone-Knigge – Was ist erlaubt und was nicht?

Kompetenzen: Die Lernenden erarbeiten sich die Regeln für den Umgang mit Smartphones.

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

Lernerfolgskontrolle

- M 11 Wie gut kennst du dich aus? – Ein Knigge-Test

Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler überprüfen ihr Wissen zu Benimmregeln am Arbeitsplatz.



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.

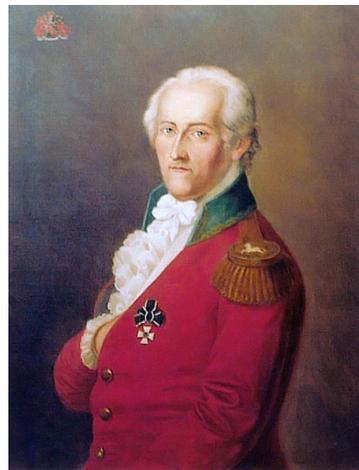
Aufgaben

1. Lies den Text aufmerksam und markiere die wichtigsten Stellen.
2. Fasse 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.“ Überlegt zu zweit, welche Möglichkeiten es gibt, Interesse und Wertschätzung Anderen gegenüber zu zeigen. Notiert Beispiele.



Worum ging es Knigge?

Adolph Franz Friedrich Ludwig Freiherr Knigge wurde am 16. Oktober 1752 in Bredenbeck bei Hannover geboren und starb am 6. Mai 1796 in Bremen. Er lebte im Zeitalter der Aufklärung¹ 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 appelliert², den Umgang mit Anderen so zu gestalten, dass er gelingt. Eine seiner wichtigsten Empfehlungen lautet: „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. Knigge arbeitete als Verwaltungsbeamter an mehreren Fürstenhöfen.

Bild: Wikimedia, gemeinfrei

¹ Aufklärung = eine geistige Bewegung, die gegen Ende des 17. Jahrhunderts in Europa entstand. Diese Denkrichtung erklärte die Vernunft (Rationalität) des Menschen und ihren richtigen Gebrauch zum Maßstab allen Handelns.

² appellieren = jemanden zu etwas aufrufen

