

## III.24

### Arbeit und Beruf

# Richtiges Benehmen in der Ausbildung – Wichtige Regeln und Tipps

Nach einer Idee von Dr. Christine Koch-Hallas



© RAABE 2022

© fotografixx/E+

Wie hinterlässt man am ersten Ausbildungstag einen guten Eindruck? Was sind die wichtigsten Benimmregeln 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 Erlernte 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



## Auf einen Blick

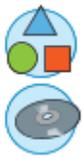
### 1./2. Stunde

#### 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.



## Die Macht des ersten Eindrucks

## M 3

Die ersten Begegnungen sind eine große Herausforderung am neuen Ausbildungsplatz. In nur wenigen Sekunden beurteilt dein Gegenüber Mimik, Gestik, Körperhaltung, Stimme und Outfit – positiv oder negativ. Danach steht fast unveränderlich fest, wie wir eine Person einschätzen und ob Interesse an einem Kontakt besteht. Daher ist der erste Eindruck gerade im Berufsleben wichtig.

### Aufgaben

1. Betrachte die Karikatur und beschreibe die Situation.
2. Lies den Text und erläutere, was Niko falsch macht und was er besser machen könnte, um einen positiven ersten Eindruck bei seinem Chef zu hinterlassen.
3. „Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.“ Notiert in Partnerarbeit die wichtigsten Aspekte, die für einen guten ersten Eindruck am Ausbildungsplatz maßgeblich sind. Stellt eure Ergebnisse im Plenum vor und diskutiert darüber.



### Infokasten: Erster Eindruck

Wenn wir Menschen begegnen, senden wir bewusste und unbewusste Signale aus, die sofort interpretiert und bewertet werden. Erst bei angemessenen Umgangsformen wirken Worte stimmig, Höflichkeit glaubwürdig und man selbst souverän.

**Körpersprache:** Die Körpersprache ist das Erste, was dein Gegenüber bei einer Begegnung wahrnimmt. Achte daher auf eine offene, aufrechte und wertschätzende Körperhaltung. Lass die Arme locker hängen, stelle beide Beine fest auf den Boden und halte Blickkontakt. Lächle und nimm die Hände aus den Hosentaschen. Das wirkt selbstbewusst und macht einen guten ersten Eindruck.

**Erscheinung:** Achte auf eine saubere und gepflegte äußere Erscheinung sowie auf eine höfliche und angemessene Wortwahl und Sprechweise.

**Lächle:** Nachdem du Blickkontakt mit der Person hergestellt hast, lächle. Das wirkt auf andere Menschen sympathisch.

**Gehe auf dein Gegenüber zu:** Sobald ihr nah genug voreinander steht, strecke der Person freundlich die Hand entgegen, begrüße sie mit einem festen Händedruck (oder einem Faustcheck) und mit freundlicher Stimme und stelle dich kurz vor. Solltest du sitzend warten, stehe für die Begrüßung auf. Halte dabei immer die entsprechende Distanzzone ein, das heißt mindestens eine Armlänge Körperabstand zum Gegenüber.



© Michael Hüter

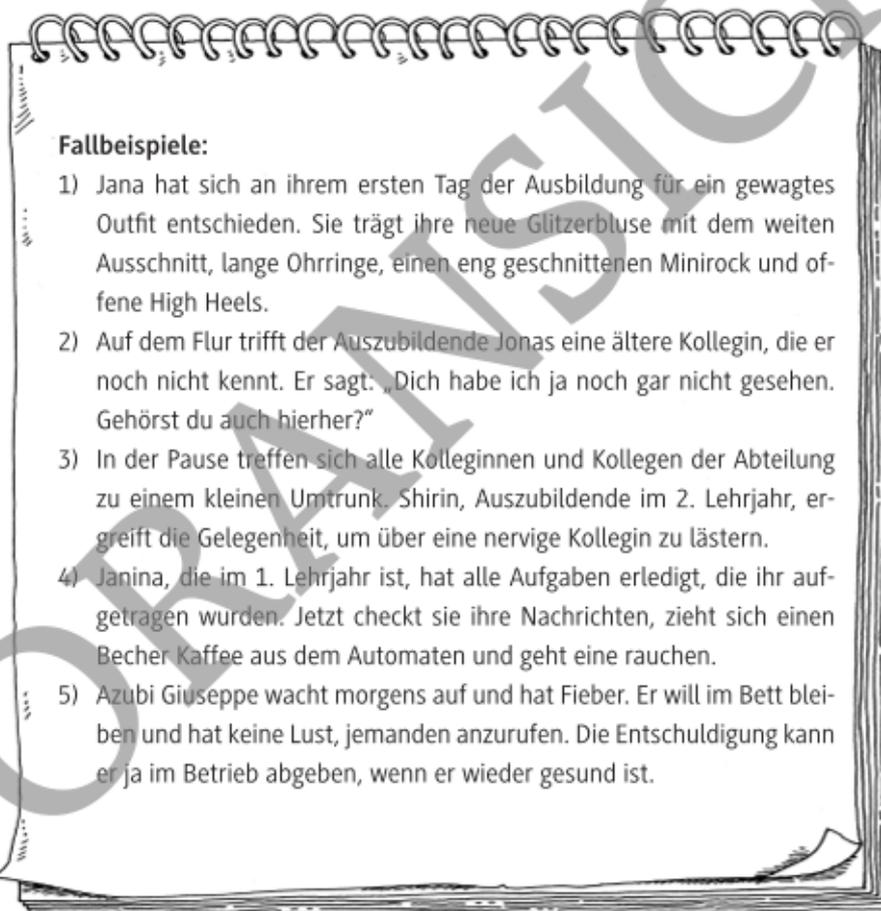
## M 4

## Was kommt gut an, was weniger? – Ein Video gibt Tipps für Azubis

Das Video „So startet ihr richtig in die Ausbildung!“ zeigt jungen Menschen, was sie während ihrer Ausbildung im Hinblick auf Umgangsformen und Benimmregeln beachten sollten, um einen guten Eindruck zu machen und damit auch bessere Chancen im Berufsleben zu haben.

### Aufgaben

1. Schau den folgenden Film an: „So startet ihr richtig in die Ausbildung!“ von Like a Boss auf YouTube: <https://raabe.click/wi-azubi-tipps>
2. Auf welche Benimmregeln wird im Film aufmerksam gemacht? Notiere die im Film genannten Beispiele für unangemessenes Benehmen am Arbeitsplatz und stelle diesen die richtigen Umgangsformen gegenüber.
3. Formuliere drei Fragen zum Film. Stellt euch zu zweit gegenseitig eure Fragen.
4. Bildet fünf Gruppen. Entscheidet euch in der Gruppe für ein Fallbeispiel und analysiert dieses. Passt euer Beispiel an gute Umgangsformen an und stellt es im Plenum vor.



### Ihr könnt zum Beispiel folgende Fragen zum Film formulieren:

Was zieht man am ersten Tag an? – Was sollte man bei der Begrüßung beachten? – Was sollte man machen, wenn man sich die Namen der Kolleginnen und Kollegen nicht gemerkt hat? – Wie verabschiedet man sich am ersten Tag?



## 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.

### Aufgaben

1. Formuliere drei angemessene Anfänge für ein Small-Talk-Gespräch.
2. Bildet Zweierteams. Jedes Team erhält je eine Karte „Gesprächspartner“ bzw. „Gesprächspartnerin“ und eine Karte „Gesprächsthema“. Plant anschließend ein Gespräch entsprechend der beschriebenen Situation und berücksichtigt dabei die Small-Talk-Regeln (Kasten).
3. Stellt das Gespräch als Rollenspiel im Plenum vor. Die übrigen Schülerinnen und Schüler beobachten und bewerten die Small Talks anhand der 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

- Schau dein Gegenüber freundlich an und lächle  
→ Signal, dass du dich gerne unterhalten würdest.
- Gesprächsbeginn: Stelle dich zuerst selbst mit vollem Namen vor und sage ein paar Sätze zu deiner Person.
- Finde Gemeinsamkeiten wie z. B. Ort, Umfeld und Anlass, der euch 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.
- Gib deinem Gegenüber Raum zum Reden und nimm dich selbst zurück.
- Stelle offene Fragen (woher? wie? wann? warum?) und interessierte Zwischenfragen.
- Halte Blickkontakt und rede deutlich und selbstbewusst.
- Höre aktiv und aufmerksam zu → Nicke nicht nur und sage ab und zu „Ja“ oder „Hmm“, sondern merke dir auch Zusatzinformationen und lasse diese später wieder einfließen. Nach dem Motto: „Sie erwähnten vorhin, dass Sie ...“
- Komme Anderen beim Small Talk nicht zu nahe, weder inhaltlich noch körperlich.
- Beende das Gespräch positiv.
- Bedanke dich für die Unterhaltung und die Zeit, die sich dein Gegenüber genommen hat.
- Je häufiger du plauderst und ein Gespräch beginnst, desto leichter wird es dir fallen. Nutze jede Gelegenheit für einen Small Talk. Erweitere das kurze Grüßen auf dem Flur, wenn du eine Kollegin triffst, oder plaudere mit deinem Friseur oder deiner Nachbarin.



Foto: © Cecilie\_Arcurs/E+

## Smartphone-Knigge – Was ist erlaubt und was nicht?

M 10

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. Betrachte die Karikatur und beschreibe die Situation. Auf welches Problem macht der Zeichner hier aufmerksam? Notiere weitere mögliche Gefahren, die sich durch das Nutzen von Smartphones am Ausbildungsplatz ergeben können.
2. Vollende den Satz „Ich finde, es gehört sich im Zusammenhang mit dem Smartphone nicht, als Azubi am Arbeitsplatz ...“ und notiere zu zweit eure jeweilige Aussage auf einer Karte, die ihr an die Pinnwand heftet.
3. Bewerte mit farbigen Klebpunkten die einzelnen Aussagen:  
Rot = Das geht gar nicht!, Gelb = Es kommt drauf an ..., Grün = Das ist okay.
4. Bildet vier Gruppen und verteilt die Karten, die entweder umstritten (grün und rot) oder mit vielen gelben Punkten versehen sind, und bearbeitet diese weiter. Erstellt dazu auf einem Poster eine Tabelle. In der linken Spalte notiert ihr Punkte unter der Überschrift „Das ist okay, wenn ...“, in der rechten entsprechend „Das ist nicht okay, wenn ...“.
5. Stellt die Ergebnisse den anderen Gruppen vor und diskutiert im Plenum.



© Karikatur: Michael Hüter

### 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.