
Projektarbeit - Ausbilderqualifikation

Zweite Stufe

Workshop für Lehrlinge

„Höflich geht's besser“



Karl Wilhelm Fritsche

Wolfurt, am 18.04.2004

Inhaltsverzeichnis:

1. Allgemeines	3
1.1 Vorstellung Unternehmen.....	3
1.2 Projektauswahl	3
1.3 Zielsetzung.....	3
1.4 Projektumfang	4
1.5 Methode	4
2. Workshop - Inhalte	4
2.1 Miteinander leben.....	4
2.2 Rund um's Grüßen	6
2.3 Telekommunikation	8
2.5 Das gepflegte Äußere	10
2.6 Sicheres Auftreten im Beruf	11
2.7 Verhalten in der Schule und bei Abschlussprüfungen	14
2.8 Private und öffentliche Verkehrsmittel	16
2.9 Rauchen.....	19
2.10 Du oder doch per Sie ?	20
2.11 Souverän bei Tisch.....	21
3. Workshop - Durchführung	28
3.1 Notwendige organisatorische Aufgaben.....	28
3.2 Workshop-Ablauf.....	28
3.3 Hilfsmittel - Präsentation	31
3.4 Dokumentation - Workshop.....	32
4. Ermittlung „Stellenwert – Umgangsformen“	37
4.1 Auswertung:	37
5. Persönliche Lernerfahrungen.....	40
6. Quellenangaben für Informationen	41
7. Anhang.....	41
• Fragebogen – Stellenwert Umgangsformen	41
• PP – Präsentation „Höflich geht's besser“	41

1. Allgemeines

1.1 Vorstellung Unternehmen

Die VKW ist als Teil des Konzerns Illwerke/VKW das größte Energiedienstleistungsunternehmen des Landes Vorarlberg. Das Unternehmen konnte im Jahr 2001 auf eine 100-jährige Unternehmensgeschichte zurückblicken.

Wir sind für unsere annähernd 170.000 Kunden und über 360.000 Einwohner in Vorarlberg sowie im benachbarten Westallgäu ein fairer und verlässlicher Partner. Wir bieten eine zuverlässige, umweltfreundliche und preislich attraktive Stromversorgung mit ausgezeichnetem Kundenservice. Seit Jahren engagiert sich unser Unternehmen auch mit neuen Geschäftsfeldern wie der Abfallwirtschaft und der Umwelttechnik, der Telekommunikation oder der Wärmeversorgung aus heimischer Biomasse.

Die Grundlage für den Erfolg des Unternehmens im Kerngeschäft Energieversorgung bilden 731 Mitarbeiter, die tagtäglich um ihre Kunden bemüht sind.

1.2 Projektauswahl

In unserem Unternehmen sind 52 Lehrlinge in Ausbildung. Durch das hohe Angebot an Dienstleistungen für unsere Kunden sind auch unsere Lehrlinge sehr oft mit Kundenkontakten konfrontiert. Da wir in unserem Unternehmen bestrebt sind unser Image bei unseren Kunden weiter auf einem hohen Stand zu halten ist es notwendig neben den fachlichen Ausbildungsinhalten auch unseren Fachkräfte-Nachwuchs im Bereich Sozialkompetenz zu stärken. Darunter verstehe ich zum Teil den höflichen und freundlichen Umgang miteinander, als Grundvoraussetzung von Zusammenarbeit und Zusammenleben. Weiters die Sensibilisierung zur Toleranz bei abweichenden Einstellungen oder Verhaltensweisen, damit Ärger und Aggression positiv verarbeitet werden können.

Mein Beitrag als Lehrlingsausbildner zur Erfüllung dieser Aufgabe ist die Ausarbeitung und Durchführung von einem Workshop. Der Titel lautet „Höflich geht's besser“. Die Ausbilder-Qualifizierung war für mich persönlich ein Anreiz bzw. ein Anstoß dieses Vorhaben jetzt umzusetzen.

1.3 Zielsetzung

Durch diesen Workshop erwarte ich mir eine Verbesserung des respektvollen Umganges bei den Lehrlingen untereinander und einen sicheren, freundlichen Umgang mit den Kunden. Weiters soll unser Fachkräfte-Nachwuchs auch im privaten Bereich durch entsprechende Tipps profitieren und dadurch sein persönliches Image verbessern können.

Weiters möchte ich dadurch Erfahrungen sammeln, welchen Stellenwert, die Höflichkeitsformen und der respektvolle Umgang bei Jugendlichen untereinander, hat.

1.4 Projektumfang

Das Projekt „Höflich geht's besser“ besteht aus:

- Ausarbeitung der schriftlichen Unterlagen für die Ausbilderqualifizierung
- Unterlagengestaltung für die teilnehmenden Lehrlinge
- Organisatorische Vorbereitungen für die Workshop-Durchführung
- Gestaltung der Powerpointpräsentation
- Durchführung - Workshop
- Nachbearbeitung und Erfahrungen zusammenfassen
- Bericht im betriebsinternen Informationssystem „Intranet“

1.5 Methode

Mit einer Mischung aus Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Brainstorming, Besichtigung, Stellungnahmen und Rollenspiel möchte ich die teilnehmenden 11 Lehrlinge aus dem 3. Lehrjahr mit dem Projektthema auseinander setzen.

Die Workshop-Inhalte sind in etwa die Vorgabe jener Punkte, die mit den Lehrlingen bearbeitet werden. Unterlagen werden erst am Ende des Workshops an die Teilnehmer übergeben.

2. Workshop - Inhalte

2.1 Miteinander leben

Ohne die ganze Geschichte des „guten Benehmens“ zu nennen gab es vor 200 Jahren den Adolph Freiherr von Knigge (1752-1796). Er schrieb damals ein Buch über den Umgang mit Menschen. Sein Ziel war aber nicht vorzuschreiben, wie man das Besteck richtig zu halten hat. Sondern vielmehr, neue Umgangsformen für freie Menschen zu finden, um miteinander das Leben leichter und respektvoller zu gestalten. Er lehrte, dass der gute Umgang miteinander auf Höflichkeit und gutem Benehmen aufbaut. Deshalb ist Knigge bis heute ein Synonym für gute Manieren.

Vor allem jüngere Menschen wollen wieder lernen, wie man sich richtig benimmt und souverän auftritt. In der heutigen Zeit, wo Individualität, Egoismus, Rücksichtslosigkeit und Leistung um jeden Preis herrschen, ist man wieder zur Erkenntnis gekommen, dass man mit dem „guten Ton“ schneller vorwärts kommt – beruflich oder privat.

Gute Manieren sind dann sinnvoll, wenn Menschen zusammentreffen und unterschiedliche Interessen gewahrt werden müssen. In einem Krankenzimmer ist es nicht deshalb verboten zu rauchen, weil es eine starre Benimmregel ist, sondern deshalb, weil es andere stört.

Sie können durch schlechtes Benehmen Ihr gutes Ansehen verlieren, wenn Sie z.B. rücksichtslos immer zu spät kommen, weil Sie oft zu viel trinken und dann ausfällig werden, wenn Sie ungepflegt sind oder bei offiziellen Anlässen nicht zu benehmen wissen. Dadurch werden Ihre Freunde und Bekannten mit Ihnen auch unangenehm auffallen. Die Folge wird sein, dass sich mit der Zeit viele von Ihnen abwenden werden.

Was Höflichkeit eigentlich ist erkennt man am ehesten, wenn jemand unhöflich ist. Das wäre das Schnüffeln in der Privatsphäre anderer z.B. das heimlich gelesene Tagebuch, das Durchsuchen von Schreibtischen von Arbeitskollegen oder bei Bekannten der ungefragte Griff in den Kühlschrank.

Was versteht man unter „Takt“:

- Die Sicherheit des Gefühls für richtiges und angemessenes Verhalten auch wenn es in bestimmten Fällen, den Benimmregeln widerspricht. Zum Beispiel: Sie treffen einen ehemaligen Lehrer auf einer Veranstaltung. Er kommt freudig auf Sie zu und streckt Ihnen die Hand zum Gruß entgegen. Sie jedoch flüstern ihm leise aber doch hörbar „Ladies first“ und reichen seiner Partnerin die Hand. Diese Situation zeigt mangelndes Feingefühl.
- Es gibt Menschen, die haben von Geburt an den richtigen Instinkt für gutes Taktgefühl. Es lässt sich auch erlernen. Von Kindesalter an, gibt es Situationen, in denen Takt wichtig ist: z.B. das kindliche Anstarren von Menschen mit schwarzer Hautfarbe, eine unüberlegte Bemerkung über die Figur einer Mitschülerin oder die Ablehnung eines Geschenkes.
- Taktgefühl ist ein wesentlicher Faktor der Höflichkeit und Geschick im Umgang mit dem berühmten „Fettnäpfchen“.
- Taktvolle Menschen sind in der Lage sich in Situationen hineinzusetzen, die anderen peinlich sein könnten. Wenn es notwendig ist, stellen Sie anderen Menschen keine Fragen, die auch sie selbst nicht gerne beantworten würden. Oder sie schweigen einfach oder übergehen Situationen, wenn andere sich einmal ungewollt einer Peinlichkeit aussetzen.

Grenzen der Rücksichtnahme:

Die Gedanken und das ausgesprochene Wort sollten nicht allzu weit auseinanderliegen. Das gilt beim Komplimente machen oder beim Lob aussprechen. Wenn sie einen Kommentar nicht verhindern können, dann sollten Sie wenigstens freundlich und nicht verletzend antworten.

Die Entschuldigung:

Fehler einzugestehen ist nicht immer leicht. Es ist kein Zeichen von Schwäche zuzugeben, dass man etwas falsch gemacht hat. Es ist eher ein Zeichen von Stärke und Selbstbewusstsein.

- Ausbleibende Entschuldigungen können Beziehungen im Privaten und Beruflichen belasten.
- Geben Sie zu, wenn Sie sich falsch verhalten haben.

- Bei kleinen Entschuldigungsgründen unter Freunden können Sie auch zum Telefonhörer greifen.
- Bei verfahrenen Situationen schreiben Sie besser eine schriftliche Entschuldigung, sie haben auch mehr Zeit wirkungsvoll zu formulieren. Diese sollten aber immer Hand geschrieben sein.
- Entschuldigungen sollten immer ehrlich sein und auch so klingen.
- Vermeiden Sie übertriebenes demütiges Verhalten.
- Wut und Ärger sollten immer zuerst abgeklungen sein.
- Manchmal können Sie ihre Entschuldigung mit einem kleinen Präsent untermauern.
- Mündliche Entschuldigungen sollten Sie immer mit einem freundlichen Lächeln begleiten.
- Eine Entschuldigung muss man nicht immer begründen. Haben Sie sich zum Beispiel im „Ton“ vergriffen, dann reicht es aus, wenn Sie sagen: „Tut mir leid, dass ich so ausgerastet bin“.
- Den Hinweis, dass ein Fehler in der Zukunft nicht mehr vorkommen wird, sollten Sie nicht vergessen.
- Sie sollten bei einer Entschuldigung Ihren Fehler eingestehen, aber nicht gleich einen anderen als Sündenbock präsentieren.

Die höfliche Ablehnung:

Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie hin und wieder von Arbeitskollegen oder Freunden um Dienste gebeten werden, bei denen Sie sich ausgenutzt vorkommen oder auf die Dauer überfordert werden, dann sollten Sie sich Gedanken über das „Nein-Sagen“ machen.

- Das „Nein“ sagen sollten Sie Schritt für Schritt lernen. Sie beginnen mit einfachen Dingen, die Sie verweigern.
- Bleiben Sie immer höflich, lehnen Sie mit einem Lächeln ab. Sie brauchen sich nicht zu entschuldigen.
- In einem Notfall verweigern Sie natürlich nicht Ihre Hilfsbereitschaft.
- Sie müssen nicht schnippisch oder feindselig reagieren, sondern immer höflich bleiben.

2.2 Rund um's Grüßen

Beim „Grüßen“ geben Sie jemanden zu erkennen, dass Sie jemanden gesehen und erkannt haben. Dem Gruß muss kein Gespräch folgen, es ist lediglich ein Signal des Respekts dem Anderen gegenüber.

Bei der echten „Begrüßung“ richten Sie das Wort an ihr „Gegenüber“ und reichen ihm eventuell die Hand.

Wer grüßt wen?

- Wenn Sie als erste/r eine/n Bekannte/n sehen.
- Wer einen Raum betritt (dienstlich, privat,...).
- Wer als Einzelner auf eine Gruppe zukommt.
- Aus Höflichkeit und Takt sollte man sich nicht weigern einen Vorgesetzten als Erstes zu begrüßen.
- Ältere Menschen legen teilweise noch Wert darauf, dass sie als Erstes begrüßt werden.

Wo grüßt man?

- In öffentlichen Verkehrsmitteln die Sitznachbarn.
- Beim Eintreten:
 - In ein Wartezimmer
 - In ein kleineres Geschäft
 - In einen Fahrstuhl
 - In ein Bürozimmer
- Hotelflur
- In der Firma externe Besucher
- In der Firma Arbeitskollegen aus anderen Abteilungen
- Im Supermarkt, wenn sie einen Verkäufer etwas fragen oder an der Kassa.

Was sollte man beachten!

- Die richtigen Grußworte wählen.
- Den Blickkontakt und ein nettes Lächeln nicht vergessen.
- Zu einer Begrüßung aufstehen.
- Hände gehören bei der Begrüßung nicht in die Hosentaschen.
- Die richtige Distanz wählen.
- Auf einen angenehmen Händedruck achten.
- Im beruflichen Bereich achten Sie auf die Hierarchie. Vorgesetzte haben das Entscheidungsrecht zum Handreichen und werden als erste unabhängig vom Geschlecht begrüßt. Als Lehrling zurückhaltend sein.
- Bei späterem Ankommen kann ohne weiteres pauschal begrüßt werden.
- Die Dame hat üblicherweise das Anrecht zu wählen, ob Sie die Hand reicht.

Die Hand reicht man bei der Begrüßung nach internationalen Regeln:

- Bei der ersten Begrüßung bzw. beim ersten Kennenlernen.
- Bei einer Verabschiedung über einen längeren Zeitraum.
- Wenn man eine Person nach einem längeren Zeitraum wieder trifft.
- Unüblich ist die Begrüßung mit Handschlag, wenn in einem Lokal die Anderen bereits beim Speisen sind.

Wangen – Küsschen

Nur wirklich gute Freunde und Familienangehörige küssen die Wangen.
Der richtige Ablauf ist normalerweise zweimal. Zuerst immer links und dann rechts.

Vorstellen:

Der Name eines Herrn wird immer noch vor dem der Dame genannt.
Die jüngere Person wird der Älteren zuerst vorgestellt.
Eigene Vorstellung: (freundlich und lächelnd)

„Guten Tag, ich heiße Vorname/Nachname“ oder
„Guten Tag, mein Name ist Vorname/Nachnamen“

Antworten:

„Ich freue mich, Sie (endlich) kennen zu lernen“ oder
„Wie schön, dass wir uns treffen“

Stillschweigende Erlaubnis zum Duzen:

„Hallo, ich bin der“ (wenn nur der Vorname genannt wird)

2.3 Telekommunikation

Telefon abnehmen

Firma, Name (Vorname, Nachname)
Tagesgruß
Was kann ich für Sie tun?
Wie kann ich Ihnen helfen?

Wichtige Grundsätze für kundenfreundliches Weitervermitteln:

- Schnell
- An die richtige Stelle
- Hinweis auf den Namen der nächsten Person
- Entschuldigen, falls eine Weitervermittlung nicht geklappt hat oder falsch war.
- Keine falschen oder unvollständigen Auskünfte, wenn jemand nicht erreichbar ist.
- Vereinbarte Rückruftermine unbedingt einhalten
- „Anklopfen“ nicht einschalten.
- Private Anrufzeiten sind vorzugsweise zwischen 9:30 Uhr – 20:00 Uhr, dabei ist die Mittagspause von 12:30 Uhr bis 14:00 Uhr zu beachten.
- Nicht nur mit „Ja“ und „Hallo“ melden.
- Beim Gesprächsende verabschiedet man sich höflich.
- Falsch verbunden? Entschuldigen Sie sich höflich für die versehentliche Störung.
- Kein Unterdrücken der eigenen Telefonnummer.

Umgang mit dem Handy

Wo sollten Handys mindestens auf lautlos geschaltet bzw. ausgeschaltet sein:

- Theater
- Konzert
- Kino
- Vortrag
- Restaurant
- Am Arbeitsplatz, wenn es nicht beruflich benötigt wird.

Ausnahmen bei wichtigen Nachrichten und nur nach Absprache – Beim Antworten den Raum verlassen.

Wo sind die Tabuzonen für Handys:

- Krankenzimmer
- Arztpraxis
- Beerdigungen
- Kirchen
- Vorstellungsgespräch
- Schulungen

Absolutes Handyverbot:

- Flugzeugen
- Krankenhaus – Intensivstation - Operationsraum
- Auto ohne Freisprecheinrichtung

Email

Die Benimmregeln im „www“ werden „Netikette“ genannt – Kombination aus „net“ und „Etikette“.

Wer per Email gut „ankommen“ möchte, sollte ein paar kleine Regeln beachten:

- Niemals im Affekt schreiben.
- Vermeide Ironie.
- Höflich sein.
- Fassen Sie sich kurz. Knapp und einfach formulieren.
- Keine vertraulichen Mitteilungen.
- Emails sorgen für schnelle und formlose Information.
- Meinungsverschiedenheiten nicht per Internet.
- Genau adressieren.
- Bei wichtigen Angelegenheiten per Telefon den Empfang bestätigen lassen.
- Konzentrieren Sie sich auf ein Thema pro Nachricht.
- Aussagekräftige Betreffzeile

- Halten Sie sich in der Firma an die Hierarchie-Ebenen.
- *Sterne* vor einem Wort heben es hervor.
- Emails sollten rasch beantwortet werden.
- Keine Beteiligung an Serienbriefen oder Rund-Mails.
- Verbreiten Sie keine verbotenen Daten oder Bilder.

2.5 Das gepflegte Äußere

Der erste Eindruck, den Sie auf einen anderen Menschen machen erfolgt innerhalb von Sekundenbruchteilen. Ein Blick genügt und wir haben uns eine erste, oft falsche Meinung über einen anderen Menschen gebildet. Achtung, wenn man andere Menschen nur nach ihrem „Äußeren“ einstuft.

Wie würden Sie reagieren, wenn der Chefarzt mit einem Trainingsanzug an Ihr Bett kommt? Oder der Gas/Wasser-Installateur in einem Anzug, wenn er nur Ihren Wasserhahn reparieren will.

Diese Beispiele zeigen, dass unpassende Kleidung sofort Gefühle und Vorurteile auslösen. Kleidung bzw. Körperpflege entscheiden sehr stark über Ihren ersten Eindruck. Ein positiver Eindruck eines Mitarbeiters verkörpert auch den Eindruck über die Firma. Weiters profitiert jeder Mitarbeiter dadurch, dass er bessere Chancen auf beruflichen Erfolg hat.

Damit der erste Eindruck passt!

- Wählen Sie Ihre Kleidung dem Anlass entsprechend (Freizeit, Arbeitsplatz, Kundenorientiert). Sie sollte auch stets in sauberem, gereinigtem Zustand sein.
- Nach welchen Kriterien wähle ich die Kleidung?
 - Wohin gehe ich?
 - Was findet dort statt?
 - Wie möchte ich mich den Menschen dort präsentieren?
- Ihr Haar sollte immer frisch aussehen, sich durch regelmäßige Haarwäsche und nicht zuletzt durch eine gepflegte Frisur auszeichnen.
- Der erste Blick auf einen anderen Menschen schließt meistens auch die Hände mit ein. Es fallen verschmutzte bzw. ungepflegte Hände sofort auf.
- Ihre Fingernägel sind sauber, geschnitten oder gefeilt (und nicht angeknabbert).
- Wer als Herr nicht glatt rasiert erscheint, achtet auf einen gepflegten Bart, der bei längerem Barthaar perfekt gestutzt sein sollte.

- Zuviel an Gerüchen stört. Das gilt für Körpergeruch ebenso wie für zu aufdringliches Parfüm und Rasierwasser.
- Zeigen Sie Interesse an Ihrem Gegenüber und am Gespräch.
- Übertreibungen und Unwahrheiten sind nicht gefragt. Lügen haben kurze Beine.
- Angeber werden meist sehr schnell als solche erkannt.

2.6 Sicheres Auftreten im Beruf

Arbeitsantritt – Neuer Job oder neue Abteilung:

Der erste Tag in einem neuen Job oder in einer neuen Abteilung ist meistens etwas stressig. Man kennt meist noch niemand und die neuen Gepflogenheiten sind einem auch noch nicht vertraut. Abgesehen von den neuen Aufgaben muss man sich auch auf die neuen Vorgesetzten bzw. auf neue Arbeitskollegen einstellen.

Seien Sie am Anfang mit Verbesserungsvorschlägen zurückhaltend bis Sie die Arbeitszusammenhänge und die Zuständigkeiten der verschiedenen Personen kennen. Lassen Sie sich nicht durch überfreundliches Anbieten von neuen Arbeitskollegen beeindrucken. Zeichne dich durch Höflichkeit und Hilfsbereitschaft aus.

Innerhalb einer Firma behandelt man einen Vorgesetzten immer als Respektsperson. Das heißt aber nicht devotes (unterwürfiges) Verhalten.

„Wer grüßt wen zuerst?“ taucht als Frage immer wieder auf.

Dazu gibt es zwei wichtige Regeln:

Wer einen Raum betritt, grüßt zuerst.
Der Chef wird immer zuerst begrüßt.

Es bedeutet im Regelfall nicht unnötige Kontrolle, wenn ein Vorgesetzter zu Ihnen zum Arbeitsplatz kommt. Sondern eher nachsehen will wie und was Sie arbeiten. Vor allem ein guter Vorgesetzter lässt sich immer wieder bei seinen Mitarbeitern sehen.

Betriebsklima:

Ein gutes Betriebsklima entsteht durch gegenseitige Achtung von Mitarbeitern und Vorgesetzten. Ein gutes Miteinander ist von vielen Faktoren abhängig, nicht zuletzt von ganz normalen und natürlichen Sympathien bzw. Antipathien. In den seltensten Fällen ist die viele und schwere Arbeit der Anlass für ein schlechtes Betriebsklima.

In unserer Freizeit können wir uns aussuchen mit wem wir unsere Zeit verbringen und unseren Umgang pflegen. Am Arbeitsplatz haben wir nicht immer diesen Einfluss. Umso mehr ist gegenseitige Rücksichtnahme notwendig. Wir sollten Arbeitskollegen immer so behandeln, wie wir es von ihnen auch erwarten.

Ein gutes Betriebsklima kann sehr schnell vergiftet werden durch das Tuscheln über Kollegen hinter vorgehaltener Hand, das gezielte Schlechtmachen von Arbeitskollegen, sich lustig über die Kleidung machen, etc.

Wenn etwas stört ist es am Besten, wenn dieses Problem höflich aber gezielt durch eine „Ich-Botschaft“ angesprochen wird. Zum Beispiel: „Ich fühle mich in meiner Arbeit gestört, wenn Du so laut telefonierst und bitte dich deine Lautstärke etwas zu reduzieren“

Das gegenseitige Herausfordern von doppelbödigen und ironischen Dialogen kann zwischen Arbeitskollegen den einen oder anderen manchmal verletzen und zum Verschlechtern des Arbeitsklimas beitragen.

Gründe für Ärger am Arbeitsplatz:

- Lästiger Schweiß-, Parfüm-, Essensgeruch und Zigarettenrauch.
- Auf- und Abräumarbeiten für die sich niemand zuständig fühlt.
- Kollegen, die ihr Telefon ununterbrochen läuten lassen und auch den Apparat des Büronachbarn nie abnehmen.
- Ständige Privatgespräche.
- Ewiges Zuspätkommen einiger Kollegen.
- Schreibtische, die aussehen, als hätte eine Bombe eingeschlagen.
- Kollegen, die sich nicht an die allgemein gültigen Pausen halten.
- „Radfahrer“, die nach oben buckeln und nach unten treten.
- Übereifrige Kollegen, die aus Ehrgeiz niemals eine Pause machen.
- Arbeitskollegen, die nicht immer erwünschte Informationen zum Vorgesetzten weitergeben.

Tipps für ein gutes Betriebsklima:

- Privatsphäre ihrer Kollegen und Mitarbeiter respektieren. Dokumente, Schreibtische und Computer sind Tabu. Hier hat niemand unerlaubt herum zu schnüffeln.
- Seien Sie tolerant z.B. Sie kopieren eine ganze Unterlage und jemand kommt nur schnell mit einem Blatt.
- Privaten Ärger sollte man zuhause lassen. Ihre Arbeitskollegen können nichts dafür, wenn Sie z.B. „Zoff“ mit Ihrer/m Liebsten hatten.
- Versuchen Sie, so gut es geht gut gelaunt zu sein.
- Wenn es Ihnen einmal schlecht geht und Sie es Ihren Kollegen zeigen, dann werden Sie normalerweise auch Verständnis dafür aufbringen.
- Sie sollten sich nicht generell von kollegialen Geselligkeiten ausschließen. Das heißt aber nicht täglich Afterwork-Parties in Kneipen.
- Trennen Sie Privatleben und Job. Achten Sie darauf, dass Sie nur bei wichtigen Anlässen von Ihren Freunden und Angehörigen angerufen werden.

Mobbing:

Dieser Begriff kommt aus dem Englischen (to mob = anpöbeln). Es ist das gezielte Hinausekeln eines Kollegen oder einer Kollegin. Oder auch bei Schwächen von Mitarbeitern die gezielt zur Belustigung der anderen Arbeitskollegen dient. Dieser Psychoterror macht krank oder kann Mitarbeiter bis zum Selbstmord treiben.

Mobbing beginnt meistens ganz harmlos. Da wird hinter dem Rücken einer Kollegin bzw. Kollegen so gezielt geklatscht und hergezogen, dass sie bzw. er es ganz sicher mitbekommt.

Wenn Sie das Gefühl haben, Opfer zu sein, sollten Sie versuchen...

- möglichst früh das Gespräch zu suchen. Wenn Sie den Eindruck haben, jemand hat was gegen Sie, so sprechen Sie denjenigen an. Am Ende basiert alles nur auf einem Missverständnis.
- eine Vertrauensperson zu suchen, die Ihnen hilft, wenn die Fronten bereits verhärtet sind. Mit einem Vermittler ist vielleicht noch etwas zu verändern.
- nicht stur auf Ihrer Position beharren. Bestehen Sie nicht auf einer Entschuldigung durch den Kollegen, auch wenn Sie sich schuldlos fühlen. Zeigen Sie sich großzügig – vielleicht wird man Ihnen auch entgegen kommen.

Firmenfeste und Betriebsausflug:

Einmal im Jahr zeigt sich, wie die lieben Kollegen wirklich sind. Der eine wird nach dem zweiten Viertel extrem anlehnungsbedürftig und der Andere sehr redselig und fröhlich. Fröhliche Firmaveranstaltungen haben ihre eigenen Gesetzmäßigkeiten, die nur an diesem Tag Gültigkeit haben. Beachte, dass am nächsten Tag in der Firma wieder alles seinen gewohnten Verlauf nimmt.

Wie soll man sich verhalten:

- Vor Firmafesten sollte man sich nicht drücken, es bieten sich gute Kontaktmöglichkeiten zu anderen Abteilungen, die für den späteren Betriebsablauf nützlich sein können.
- Nicht negativ auffallen.
- Zurückhaltung mit dem Genuss von Alkohol. Ansonsten kann es zu peinlichen Folgen kommen.
- Während einer Ansprache nicht den Raum verlassen.
- Nicht als Erster ans Büffet stürmen, sondern solange warten bis der Chef die Belegschaft darum bittet.
- Getränkeregeln einhalten und keine Sonderwünsche ordern. Zum Beispiel Sekt oder Schnaps auch wenn selbst bezahlt wird.
- Bei den Speisen müssen Sie sich auch an das Menü oder Büffet halten, das von der Geschäftsleitung ausgegeben wird.

- Kritisieren Sie nicht das Menü, die Getränke oder die einzelnen Speisen. Ausnahme nur, wenn etwas missraten bzw. verdorben ist. Dies geschieht in einem höflichen Ton gegenüber der Bedienung. Zum Beispiel: „Darf ich Sie darauf höflich aufmerksam machen, dass das Fleisch nicht durch ist“.

All die vielen Vertraulichkeiten, die Lacher und die ausgelassene Stimmung die unter zu starkem Alkoholgenuss erfolgt sind, sollten niemals in den folgenden Arbeitstag mitgenommen werden.

Wer sich doch einmal daneben benommen hat, sollte sich am nächsten Tag nicht scheuen und die Größe zu einer Entschuldigung zeigen.

Der beste Umgang mit Vorgesetzten

Vorgesetzten (Abteilungsleiter, Vorarbeiter, Betriebsleiter) wird während der Arbeit der notwendige Respekt entgegengebracht, der ihnen von ihrer betrieblichen Stellung her zusteht. Auch dann, wenn man am Vorabend noch gemütlich in einer Kneipe zusammen saß.

Gesprächstermine in der Chefetage:

Je nach betrieblicher Stellung des Vorgesetzten sollten Sie sich im Vorzimmer bei der Sekretärin anmelden.

Es sollte beachtet werden:

- Vor dem Eintreten klopfen Sie an und warten auf ein „Herein“.
- Selbstverständlich sollte sein, dass Sie nicht mit einer Zigarette oder mit einem Kaugummi im Mund erscheinen.
- Gewisse innere Ruhe bewahren.
- Auf ein entsprechend Äußeres achten.
- Warten Sie nach der Begrüßung ab, bis Ihr Chef das Gespräch eröffnet.
- Hinsetzen darf man sich erst, wenn der Chef einem einen Platz anbietet.

2.7 Verhalten in der Schule und bei Abschlussprüfungen

Berufsschule

Die duale Ausbildung setzt sich aus zwei Teilen zusammen – Schule und Betrieb. Neben den guten Leistungen ist auch ein angemessenes Verhalten in der Berufsschule für einen guten Gesamterfolg notwendig. Je nach Schule gibt es den Lehrgangsunterricht oder den Jahresunterricht mit einem Schultag pro Woche. Für die Lehrer bedeutet das, dass die Schüler dauernd wechseln. Einerseits sind die Schüler nicht in einem so

vertrauten Klassenverband und andererseits kommen sie nur immer verhältnismäßig kurz aus ihrem Firmenumfeld in die Schule.

Das bedeutet in der Praxis, dass relativ strenge Spielregeln vorgeschrieben werden müssen, damit ein reibungsloser Schulbetrieb überhaupt aufrecht erhalten werden kann. Weiters ist die Direktion bzw. der Lehrkörper nach den gesetzlichen Bestimmungen für die Aufsicht verantwortlich.

Bei großer gegenseitiger Rücksichtnahme und bei Einhaltung der üblichen Höflichkeitsformen können viele Probleme beim gegenseitigen Umgang von so vielen Schülern und Lehrern schon gar nicht entstehen. Das bedeutet weniger „Trouble“.

Welche Spielregeln sollte jeder Berufsschüler beachten:

- Das Schulgebäude darf nur mit Erlaubnis des zuständigen Lehrers oder der Direktion verlassen werden.
- Die Schüler tragen die Verantwortung für Ordnung und Sauberkeit.
- Getränke dürfen nicht in die Klassen- und Werkstättenräume mitgenommen werden.
- Bei Erkrankung oder sonstigen Verhinderung hat der Schüler unverzüglich die Schule bzw. den Betrieb zu informieren.
- Krankmeldungen sind spätestens nach drei Tagen in der Schule bzw. im Betrieb vorzulegen.
- Liegt keine schriftliche Entschuldigung vor gilt die Fehlzeit als unentschuldigtes Fernbleiben vom Unterricht und bedeutet eine Verwaltungsübertretung.
- Für private Wertgegenstände ist jeder selbst verantwortlich, die Schule haftet dafür nicht.
- Einrichtungsgegenstände, Lehr- und Lernmittel sind schonend zu behandeln. Wer fremdes Eigentum vorsätzlich oder grob fahrlässig beschädigt, ist schadenersatzpflichtig.
- Fahrräder werden ausschließlich im überdachten Fahrradständer abgestellt.
- Die Geschwindigkeitsbegrenzung beträgt im ganzen Schulareal 10 kmh.
- Rauchverbot besteht im ganzen Schulgebäude.
- Die Unterrichtsräume werden am Ende des Unterrichtes wieder sauber und ordentlich verlassen.
- Beim praktischen Unterricht tragen die Schüler Berufskleidung.
- Das Anbringen von Werbeplakaten aller Art unterliegt der Genehmigung durch die Direktion.

Lehrabschluss- und Zwischenprüfungen

Zur Feststellung der beruflichen Qualifikation erfolgt etwa in der Mitte und am Ende der Lehrzeit eine Prüfung. Diese ist im Berufsausbildungsgesetz vorgeschrieben und wird vom Prüfungsreferat im Wifi organisiert. Die Kommissionsmitglieder sind Fachleute aus den einzelnen Betrieben. Die Kommission besteht aus einem Vorsitzenden, einem ersten Beisitzer und einem zweiten Beisitzer.

Prüfungskommission – Wie hinterlasse ich einen guten Eindruck:

- Gute fachliche Vorbereitung im theoretischen und praktischen Teil.
- Pünktliches Erscheinen zu den Prüfungen ist ganz wichtig.
- Gepflegt und ausgeschlafen zur Prüfung erscheinen.
- Freundliches und höfliches Auftreten (allgem. Benimmregeln) beachten.
- Kein Alkoholkonsum weder vor oder während den Wartezeiten und Pausen.
- Besserwisserei hinterlässt keinen guten Eindruck.
- Während den Fragen intensiv zuhören, damit die Frage richtig verstanden wird, ansonsten noch einmal höflich nachfragen.

2.8 Private und öffentliche Verkehrsmittel

Rücksichtnahme – „Die Regel Nummer eins“

Viele Menschen erkennen nun langsam wieder, dass rücksichtsvolles Verhalten im Straßenverkehr wieder zurückkommt. Es tut einem selber wohl, wenn einem pos. Verhalten erwidert wird. Sei es durch ein freundliches Handzeichen als Symbol des Dankes oder durch die „Vorfahrt“ beim Einbiegen in eine stark befahrene Straße.

Mit ein wenig Toleranz und Rücksichtnahme wird vieles einfacher und vor allem nicht so stressig. Übrigens im §1 der Straßenverkehrsordnung steht klar und eindeutig: „Die Teilnahme am Straßenverkehr erfordert ständige Vorsicht und gegenseitige Rücksichtnahme,.....“

Wie kann ich als Fahrer dazu beitragen:

- Einhaltung der Straßenverkehrsordnung.
- Kein jugendliches Imponiergehabe im Straßenverkehr. Es gefährdet Beifahrer (meist die besten Freunde) und die anderen Verkehrsteilnehmer.
- Kein Konkurrenzdenken an der Ampel: „Wer hat mehr PS unter der Haube“.
- Durch Drängeln und Rasen gefährden Sie sich nicht nur selbst.
- Sie telefonieren mit der Freisprecheinrichtung nicht nur aus Höflichkeit Ihren Fahrgästen gegenüber, sondern weil Sie damit andere Verkehrsteilnehmer und sich selbst gefährden.
- Bei Fehlern von Anderen Toleranz walten lassen. Wer hat noch nie selber einen Fehler gemacht ?!
- Keine beleidigenden Gesten und Worte gegenüber der Exekutive oder anderen Verkehrsteilnehmern. (den Vogel zeigen, Stinkefinger oder verbale Ausrutscher,.....)

Bedenken Sie immer, dass Sie als höflicher und rücksichtsvoller Mensch mehr geachtet werden, als einer, der ungehobeltes Verhalten zeigt oder bei jeder Hektik sofort ausrastet.

Beifahrer sollten die Fahrer nicht unnötig ablenken bzw. dauernd dreinreden.

Beifahrer sollten aber Zivilcourage zeigen, wenn Sie durch den Fahrer bei Alkoholisierung oder durch sehr gefährliche Fahrmanöver gefährdet werden. Mancher schwere Verkehrsunfall kann dadurch verhindert werden.

Verhalten, wenn Sie Fahrgäste haben:

- Unhöflich ist, wenn Sie jemanden abholen und vor dem Haus stehen bleiben und hupen bis Ihr Fahrgast zum Auto kommt.
- Höflich ist, Sie parken Ihr Auto an einem geeigneten Platz und holen Ihren Fahrgast zumindest bei der Haustüre ab.
- Nach wie vor ist es noch eine gute Sitte, wenn Sie als Herr einer Dame die Autotüre öffnen. Achtung! Autotüre schließen heißt aber nicht zuknallen.
- Bringen Sie einen Fahrgast nach Hause zurück, dann sollten Sie noch etwas warten. Möglicherweise hat Ihr Fahrgast die Schlüssel im Auto vergessen. Oder ihr Fahrgast ist eine Dame und hat ein sicheres Gefühl bis zur Haustüre.

Mit dem Fahrrad unterwegs

Kaum sitzt ein Kraftfahrer auf einem Drahtesel, wird er zum wütenden Autogegner und umgekehrt. Dementsprechend zeigt sich deren Verhalten nicht immer rücksichtsvoll.

Sie zeigen sich als Radfahrer von der „guten Seite“:

- Sie radeln nicht millimeterknapp und klingelnd an Fußgängern vorbei.
- Auf einem Gehweg haben Sie als Radler nichts verloren.
- Rote Verkehrsampeln und Einbahnstraßen sind auch für Sie als Radler gültig.
- Auf einer Straße ohne „Radstreifen“ fahren Sie möglichst weit rechts.
- Achtung! In einer Radlergruppe fahren Sie hintereinander.
- Keine Benützung eines Handys auf dem Fahrrad. Es gefährdet und ist zudem verboten.
- Auf abgelegenen Wegen früh genug auf sich aufmerksam machen gegenüber Fußgängern.
- Innerhalb eines Firmageländes gelten die üblichen Verkehrsregeln.

Als Fußgänger unterwegs

Sie haben sicher auch schon einmal die Situation erlebt, dass Sie auf jemanden zugehen und keiner weiß so recht auf welcher Seite man vorbeigehen soll. Plötzlich stehen Sie voreinander. Mit einem freundlichen Lächeln lässt sich diese Situation lösen.

Was kann man als Fußgänger beachten:

- Machen Sie es wie im Straßenverkehr. Es gilt rechts vor links.
- Einen Plausch mit einer anderen Person nicht mitten auf dem Gehsteig oder auf dem Fußweg halten. Sie behindern möglicherweise andere Fußgänger.
- Wenn Sie es eilig haben drängen Sie nicht rücksichtslos durch größere Menschenansammlungen. Machen Sie geschickte Umgehungen.
- Man lässt Damen und höherrangige Personen immer noch auf seiner rechten Seite gehen. Es ist die so genannte Ehrenseite.
- Mit Kindern auf dem Gehsteig unterwegs sein heißt: „Erwachsene sind die Beschützer und gehen auf der Straße zugewandten Seite“.

Was ist auf der Rolltreppe zu beachten:

- Es gilt die Regel: „links gehen, rechts stehen“.
- Verboten sind Inlineskater und Skateboarder.
- Rücksicht nehmen auf ältere Personen und Gehbehinderte. Beginn und Ende einer Rolltreppe sind für Sie gefährlich.
- Den Eiligen durch Gepäck und Einkaufstaschen nicht den Weg versperren.

Mit Bus und Bahn unterwegs:

Unsere angeblich überfüllten Busse und Bahnen sind für Großstädter harmlos. In den Großstädten müssen zu den Hauptverkehrszeiten Hunderttausende von Pendlern transportiert werden. Niemand machen Enge und Rempelen Freude. Die Situation wird nicht besser, wenn Sie ebenfalls unhöflich reagieren und vielleicht auch ausrasten. Bewahren Sie Ruhe, selbst wenn es Ihnen schwer fällt. Durch positives Verhalten regen Sie vielleicht auch andere Menschen zu mehr Zuvorkommenheit und Rücksichtnahme an.

Welche guten Beispiele gelten immer noch:

Die Dame geht beim Einsteigen voran.

Der Herr ist der Erste beim Aussteigen und ist dann der Dame behilflich.

Ist neben jemandem noch ein freier Platz, fragen Sie freundlich, ob er noch frei ist.

Überlassen Sie höflicherweise älteren gebrechlichen oder behinderten Personen Ihren Sitzplatz.

Sollte ein von Ihnen reservierter Platz in der Bahn schon besetzt sein und daneben sind keine Plätze mehr frei, dann reagieren Sie nicht unflätig, sondern bitten ganz höflich, aber gezielt, dass Ihr Platz geräumt wird.

Drängen Sie Ihren Sitznachbarn keine ungewollten Gespräche auf. Mit ein bisschen Einfühlungsvermögen merken Sie gleich, ob ein Gespräch erwünscht wird. Helfen Sie z.B. einer Mutter mit Kinderwagen beim Ein- und Aussteigen.

Im Zugabteil helfen Sie einer älteren Dame bzw. älterem Herrn beim Verstauen von schweren Gepäckstücken.

Reisen per Flugzeug:

Das Flugzeug wird immer mehr zum normalen Transportmittel. Hier sitzt man auf sehr engem Raum zusammen. Deshalb ist hier die Gefahr noch größer den Sitznachbarn und den Passagieren hinter und vor dem eigenen Platz zu nahe zu kommen.

Rücksichtnahme und Zurückhaltung sind von besonders großer Bedeutung:

- Machen Sie sich nicht zu breit. Nicht nur auf dem ungeliebten Mittelplatz.
- Überlassen Sie die gemeinsame Armlehne zwischendurch auch Ihrem Sitz-Nachbarn.
- Verstellen Sie nicht die Rückenlehne während dem Essen.
- Achten Sie beim Zurücklehnen, ob Ihr Hintermann nicht noch einen Kaffee oder ein volles Glas auf seinem Tischchen hat. Ich denke auch Sie werden Ihrem Vordermann für dieselbe Rücksichtnahme danken.
- Klappen Sie ihr Tischchen nur herunter, wenn Sie es wirklich benötigen. Sie stören dadurch nicht Ihren Vordermann.
- Haben Sie Ihren Platz nicht in der Gangreihe, dann sollten Sie Ihren Besuch im „Kleinen Örtchen“ voraus planen. Stehen Sie nicht gerade auf, wenn das Essen serviert wird. Stellen Sie sich dieses Ausweichmanöver mit dem Speisentablett in der Hand in der engen Sitzreihe erst einmal vor!
- Rauchen ist auf den meisten Fluglinien nicht mehr gestattet.
- Die Flugbegleiter sind Ihre Gastgeber. Es ist nicht üblich Trinkgeld zu geben.
- Stewardess und Steward sind meistens besonders höflich und zuvorkommend. Geben Sie etwas von diesem Verhalten zurück.
- Nutzen Sie den angebotenen Service nicht aus.
- Halten Sie sich beim Konsum von Alkohol zurück. Höhenluft und Alkohol sind eine gefährliche Mischung. Flegelhaftes Verhalten im Flugzeug kann sehr teuer werden. Der Flugkapitän hat im Extremfall das Recht einen Randalierer bei einer Zwischenlandung abzusetzen. Das kann teuer werden.

2.9 Rauchen

Vor kaum zwei Jahrzehnten war Rauchen noch fast überall gestattet.

Die Frage: „Darf ich hier rauchen?“ hörte man kaum.

Inzwischen hat sich dieses Verhalten stark geändert. Das Bewusstsein, dass der Nikotingenuss gesundheitsschädlich bzw. dass Nichtraucher genauso gefährdet und belästigt werden, ist stark gestiegen.

Es sollte aber nicht so weit gehen, wenn einer eine Zigarette genießen will und niemanden belästigt, dass er gleich aggressiv behandelt wird.

In einer kleinen Runde kann man sich rasch einigen, ob Rauchen erlaubt ist oder man geht einfach vor die Tür oder auf den Balkon.

Was sollte beachtet werden:

- Rauchen während des Essens ist ein Tabu. Der Nikotingeruch verdeckt das Aroma von köstlichen Speisen während eines Mahles.
- Wenn kleine Kinder in der Nähe sind, sollten Sie auf den blauen Dunst verzichten. Kinder lernen nicht nur das vorbildhafte Verhalten.
- Auch als Nichtraucher sollten Sie mit Höflichkeit und Toleranz reagieren, wenn Sie jemand fragt, ob er sich eine Zigarette anzünden darf.
- Im Zweifelsfall fragen Sie die Anwesenden bei verschiedenen Anlässen, ob es nicht stört.
- Ablehnung sollte klar formuliert werden und immer in einer höflichen Form erfolgen.

Wo wird nicht geraucht:

- In beschilderten rauchfreien Zonen
- In öffentlichen Verkehrsmitteln außerhalb der Raucherzonen
- In brandgefährdeten Stellen (Tankstellen, bei Trockenheit in der Natur,...)
- Im Wartezimmer einer Arztpraxis.
- Im Krankenhaus außerhalb der Raucherzonen.
- Im Kinderzimmer
- Im Fahrstuhl
- In einem fremden Auto
- In der Wohnung von Nichtrauchern
- Am Arbeitsplatz, wenn Nichtrauchen abgesprochen wurde
- In Großraumbüros
- In Verwaltungsgebäuden und Behörden
- In Parkhäusern
- Kirchen, Museen und Hallenbädern

Heutzutage rauchen Frauen und Männer gleichermaßen. Nach wie vor schätzen es die Frauen, wenn sie von einem „Gentlemen“ Feuer bekommen. Dabei sollte er darauf achten, dass die Flamme nicht zu groß eingestellt ist und in der richtigen Höhe gehalten wird.

2.10 Du oder doch per Sie ?

Bis zur Mitte des 19. Jahrhunderts gab es das allgemeine Du nicht einmal unter vertrauten Personen. Jeder in der damaligen bürgerlichen Gesellschaft wurde gesiezt, selbst zwischen Eltern und Kindern.

Erst die Gewerkschaftsbewegung führte damals das „Du“ als Ausdruck für Brüderlichkeit ein.

Ende der 60er Jahre wurde es modern sich von vornherein mit „Du“ anzureden. Die erhoffte Vertrautheit, die helfen sollte, Probleme des Miteinander schneller zu lösen, wurde damit auch nicht erreicht. Heute geht man mit dem Duzen und Siezen wesentlich unverkrampfter um.

Was ist üblich:

- Unter Erwachsenen ist das „Sie“ üblich.
- Das „Du“ wird erst nach einer höflichen Anfrage erlaubt.

Wer bietet das „Du“ an:

- Der Ältere dem Jüngeren
- Der Ranghöhere dem Rangniedereren
- Früher, die Dame dem Herrn
- Heutzutage auch der Herr der Dame (Arbeitskollegin, gut Bekannte,...)

Unhöfliche Verhaltensweisen sind:

- Duzen von älteren Menschen ohne sie zu kennen
- Ausländische Mitbürger mit Du anreden, nur weil sie unsere Sprache nicht gut beherrschen.
- Untergebene Mitarbeiter mit Du ansprechen ohne Vereinbarung
- Lehrlinge duzen ohne vorherige Absprache.

Es gibt große regionale Unterschiede mit dem Duzen und Siezen. In einer Stadt legen die Menschen mehr Wert auf das „Sie“, als auf dem Land.

In manchen Firmen wird Wert darauf gelegt, dass alle sich mit „Du“ ansprechen (Förderung des Teamgeistes).

Es gibt auch eine Mischform der Anrede in der man das „Sie“ und die Nennung des Vornamens verwendet.

2.11 Souverän bei Tisch

Gute Manieren im Restaurant

Gutes Benehmen bei Tisch sind seit jeher eine Art Gradmesser für gute Manieren für die „gute Kinderstube“. Auch im Berufsleben achtet man mehr und mehr darauf, ob ein Bewerber sich bei Tisch und im Restaurant „sicher“ zeigt. Man unterscheidet im Großen und Ganzen zwischen einem Essen im privaten Kreis oder im Stammlokal. An bestimmte Grundregeln sollte man sich auch da halten.

Bei einer offiziellen Einladung ins Edelrestaurant oder bei einem Geschäftsessen mit Kunden sollten Sie jede Kleinigkeit beachten, um nicht ins so genannte Fetttöpfchen zu treten. Die Benimmregeln gelten für den Gastgeber wie für den Gast. Der Unterschied besteht darin, der Gastgeber hat die Pflicht sich ganz besonders um den Gast zu kümmern.

Verabreden Sie sich mit jemandem zum ersten Mal, sollten Sie nach dessen Wünsche (Art des Lokals) fragen. Als aufmerksamer Gastgeber bestellen Sie einen Tisch im voraus.

Der Weg bis zum Tisch

Es ist mehr und mehr üblich, wenn Sie mehrere Gäste erwarten, dass an der Bar ein Aperitif (kleines Bier, Sekt, Sherry, Campari Orange, Fruchtsaft...) eingenommen wird. Ist Ihnen das Restaurant noch fremd, so treten Sie als Erster vor Ihren Gästen ein und lassen sich vom Oberkellner den reservierten Tisch zeigen. Als Gastgeber obliegt es Ihnen die Gäste zu begrüßen. Deshalb sollten Sie am Tisch einen Platz wählen von dem Sie aufstehen können, um nachfolgende Gäste zu empfangen.

In immer mehr guten Restaurants ist es üblich, dass man sich von einem Kellner einen Platz zuweisen lässt. Damit werden durch das eigene Suchen eines Platzes die anderen Gäste nicht gestört. Entspricht einem der zugewiesene Platz nicht, dann kann man den Kellner ohne weiteres höflich fragen, ob er nicht noch einen anderen freien Platz hat.

Werden die Gäste vom Kellner zum Tisch gebracht geht die Dame voran, ansonsten übernimmt der Herr bzw. der Gastgeber diese Aufgabe.

Der hübsch gedeckte Tisch

Das „kleine Gedeck“

Zum kleinen Gedeck zählt man für gewöhnlich Suppe, Hauptgericht und Dessert und ist für den Alltag gedacht. Das dazugehörige Besteck besteht aus Löffel, Messer und Gabel sowie Dessertlöffel.

Besteck-Anordnung zum Teller:

Quer oberhalb:
Dessertlöffel (Griff rechts)

Rechts oberhalb:
Glas für das Tischgetränk

Links außen nach innen:
Fleischgabel

Rechts außen nach innen:
Suppenlöffel
Fleischmesser (Schneide
zum Teller)

Beim Spaghettiesen ist das Gedeck noch einfacher:

Gabel links vom Teller
Löffel rechts vom Teller
Glas für das Tischgetränk rechts oberhalb vom Teller

Das „große Gedeck“:

Nach internationalem Standard besteht ein fünfgängiges Menü aus Vorspeise, Suppe, Fischgericht, Fleisch und Dessert.

Die einzelnen Besteckteile werden nach der Menüabfolge von außen nach innen bereitgelegt und benutzt.

Besteck-Anordnung zum Teller:

Quer oberhalb:

Dessertlöffel (Griff rechts) oder
Dessertgabel (Griff links)

Links oberhalb:

Brotteller mit kl. Messer

Rechts oberhalb:

Gläser für die Getränke

Links außen nach innen:

Vorspeisenbesteck (Teil 2)
Fischgabel
Fleischgabel

Rechts außen nach innen:

Vorspeisenbesteck (Teil 1)
Suppenlöffel
Fischmesser
Fleischmesser

Bedeutung der Bestecksprache:

Messer und Gabel gekreuzt auf dem Teller bedeutet, dass Sie noch nicht mit dem Essen fertig sind und Ihnen nachserviert werden kann.

Messer und Gabel parallel nebeneinander auf dem Teller bedeutet, dass Sie das Essen beendet haben und abserviert werden kann.

Alle benutzten Besteckteile werden immer auf dem Unterteller abgelegt und bleiben auf keinen Fall in der leeren Suppentasse oder im Eisbecher stehen.

Das kleine Brotmesser bleibt auf dem Brotteller liegen.

Grundsatzregel beim Besteck:

- Immer von außen nach innen.
- Benutzte Besteckteile werden nicht mehr auf dem Tisch abgelegt.

Das passende Getränk

Zu einem Dinner hat der mäßige Alkoholkonsum in Form von z.B. ausgesuchten, qualitativ hochwertigen Weinen eine lange Tradition und gehört zu einer guten Tischkultur.

Heutzutage ist aber das Trinken von Mineralwasser oder Fruchtsäften bei einem guten Mahl bzw. zu den einzelnen „Gängen“ genauso salonfähig.

Die passenden Getränke zu den Menüs:

Vor der Mahlzeit wird meist ein Aperitif angeboten.

Zu Vorspeise und Suppe werden keine Getränke gereicht.

Zu Fisch passt ein leichter Weißwein sehr gut.

Helles Fleisch verträgt ebenfalls Weißwein, der aber etwas süffiger und schwerer sein kann.

Zu dunklem Fleisch ergänzt sich sehr gut ein Glas körperreicher Rotwein. Seine Temperatur sollte ca. 18 °C betragen.

Ein kühles Bier wird zu deftigeren Speisen wie Schweins- oder Kalbshaxe getrunken.

Zum Dessert gehört eine kleine Tasse Kaffee oder Mokka.
Bei einem großen Menü stehen deshalb die passenden Gläser in einer Reihe rechts oberhalb vom Teller. Das Glas rechts außen ist das Erste, das Sie verwenden werden.

Welches Glas, zu welchem Getränk:

Sekt und Champagner:	Sein prickelnd frischer Geschmack braucht zur Entfaltung und zum Aufsteigen der Bläschen ein hohes, schmales Glas.
Rotwein:	Er wird üblicherweise in großen und breiten Gläsern gereicht, damit der Wein Platz zum Atmen hat. Sie haben auch nach oben eine leicht geschlossene Form. Sie werden nur etwa bis zu einem Viertel gefüllt.
Weißwein:	Das passende Glas ist kleiner, das Dessertweinglas noch kleiner, als das Rotweinglas. Beide sind nach oben gerade oder sogar nach außen geschwungen. Sie werden nur bis etwa zwei Dritteln voll gefüllt.
Sherry:	Er gehört in schmale kleine Weingläser, die dem Sektkelch ähneln und viel niedriger sind.
Bier:	Weizenbier wird aus hohen Halbliterglassen, das Pils aus der bekannten Pilstulpe, spezielle Biersorten werden aus einem geraden Glas, das man Stange nennt, getrunken.

Welche Speise, wie gegessen wird?

Amuse-Gueule:	Es ist der so genannte „Gruß aus der Küche“. Es ist ein kleiner Appetithappen, der auf das kommende Menü einstimmen soll. Er ist kostenlos und wird vor der Vorspeise gereicht.
Brötchen:	Sie werden mit der Hand vorne zu in mundgerechte Teile zerteilt. Mit dem Messer bestreicht man diesen Bissen mit Butter. Belegte Brötchen werden mit dem Messer zerteilt.
Forelle:	Zuerst werden die Bäckchen unterhalb der Augen ausgelöst. Weiters entfernen Sie die Rücken- Bauch- und Schwanzflosse. Am Rückgrat entlang führen Sie einen Schnitt, um erst die Haut abziehen und dann das obere Filet auszulösen. Dann entfernen Sie die

	Mittelgräte vom Schwanz her bis zum Kopf. Dann liegt auch das untere Filet frei und kann verzehrt werden. Versehentliche Gräte dürfen Sie aus dem Mund diskret mit einer Gabel entfernen und auf dem Tellerrand ablegen.
Geflügel:	Es wird im Restaurant immer mit Messer und Gabel gegessen, außer wenn eine Fingerschale mit Wasser zum Reinigen der Finger gereicht wird.
Spaghetti:	Können legen sich drei oder vier Nudeln mit der Gabel auf den Tellerrand und wickeln Sie dann geschickt auf. Vor dem zusätzlichen Gebrauch des Löffels sollten Sie sich nicht scheuen.
Chinesische Gerichte:	Diese sollten Sie mit Stäbchen essen. Mit ein wenig Übung haben Sie diese Technik schnell im Griff. Meist werden zusätzlich Messer und Gabel gereicht.
Weißwurst:	Die Wursthaut schlitzten Sie der Länge nach auf. Dann lösen Sie das Brät aus. Die einzelnen Teile werden in süßen Senf getaucht und dann gegessen.
Bananen:	Sie werden am unteren Ende der Frucht geöffnet, also gegenüber vom Stiel. Die Schale wird nur immer Stück für Stück zum Verzehr abgeschält.
Feigen:	Die Früchte werden der Länge nach halbiert und dann ausgelöffelt.
Kiwis:	Sie werden halbiert, und dann löffelt man das Fruchtfleisch heraus.
Kirschen:	Sie werden mit den Fingern gegessen. Die Kerne lässt man hinter vorgehaltener Hand diskret auf den Teller fallen.

Das „Know how“ bei Tisch

Auch für die Haltung am Tisch gibt es Regeln, auf die geachtet werden sollte:

Gerade Haltung und eine Handbreit vom Tisch
 Ellbogen haben auf dem Tisch nichts zu suchen
 Ellbogen eng am Körper halten, damit die Nachbarn nicht gestört werden
 Gabel und Löffel werden zum Mund geführt und nicht umgekehrt
 Unbenutzte linke Hand liegt nur bis zum Handgelenk locker auf dem Tisch
 Ihre Beine stehen nebeneinander und nicht nach hinten unter die Sitzfläche geschoben

Qual der Wahl bei Einladungen:

Bei nicht vorbestelltem Menü sollten Sie sich bei der Auswahl preismäßig nach dem Gastgeber richten

Üblich ist auch, dass der Gastgeber eine Empfehlung ausspricht, dann haben sie einen diskreten Hinweis, wie viel der Einladende in etwa ausgeben möchte.

Bei Einladungen wird meist der Gastgeber den Wein aussuchen, wenn nicht, dann sollte Sie sich preislich im normal üblichen Rahmen bewegen.

Auch bei Geschäftsessen gehören keine harten alkoholischen Getränke oder Rauchwaren auf die fremde Rechnung.

Die Serviette

Mit dem Entfalten der Serviette gibt der Gastgeber das Zeichen zum Beginn des Essens. Erst dann greifen Sie zu Ihrem Mundtuch und legen es entfaltet auf Ihren Schoß. Von dort können Sie mit der Innenseite problemlos auch den Mund abtupfen.

Die Tafel wird erst aufgehoben, wenn der Gastgeber seine Serviette neben dem Teller ablegt. Erst dann tun dies auch die Gäste.

Für die kleine Reinigung während des Essens oder zum Abwischen der Lippen vor dem Trinken wird die Serviette benutzt. Dadurch werden Fettränder auf dem Glas verhindert.

Nach dem Essen ist es nicht mehr üblich die Papierservietten zerknüllt auf den Teller zu legen. Die Servietten werden einfach neben dem Teller abgelegt und dort vom Servicepersonal mitgenommen.

Zahnstocher und Kaugummi

Die Benützung eines Zahnstochers am Tisch gehört nicht zu den guten Manieren und wird ausnahmslos nur auf der Toilette erwünscht.

Die Entfernung eines Kaugummis gehört ebenfalls in den Bereich einer Toilette. Am besten denken Sie schon vor dem Essen daran.

Tischgespräche

Sie sollten leicht verdaulich sein!

Lockere humorvolle Gespräche, kleine Stories, Themen vom Wetter über das Weltgeschehen bis hin zu aktuellen Trends und Mode.

Themen über Religion und Politik sollte man meiden. Allzu schnell können heftige Diskussionen entstehen. Berufliche Sorgen und Witze aus der untersten Schublade sind bei einer vornehmen Tafel tabu.

Wenn etwas nicht schmeckt oder falsch auf den Tisch kommt:

Mit einer höflichen Reklamation erreichen Sie sicher mehr. Sie muss im Restaurant sofort erfolgen und nicht erst nach der Konsumation.

Verbale Entgleisungen schaffen nur schlechte Stimmung und trifft im Restaurant, sowieso die Falschen.

Wie könnte es richtig lauten: „Darf ich Sie höflich darauf aufmerksam machen, dass ich das Filetsteak „medium“ bestellt habe. In der Küche hat man wahrscheinlich etwas verwechselt. Seien Sie so freundlich und klären Sie das bitte ab!“

Der Tischherr

Üblicherweise ist der Herr für Garderobe seiner Dame und natürlich auch für die eigene zuständig. Es gilt immer noch „Ladies first“.

Der Herr bietet der Dame den Platz an und rückt ihr behutsam den Stuhl zurecht. In einer größeren Gesellschaft versteht man unter dem Tischherrn denjenigen, der links von einer Dame sitzt. Er ist zuständig für das Weiterreichen von Speisen, für ausreichende Getränke und für die Unterhaltung.

Die Rechnung

Wer anschafft bezahlt!

Heute ist es durchaus üblich, dass auch Sie als Dame bezahlen!

Viele Kellner fragen ganz offen: „Wem darf ich die Rechnung bringen bzw. getrennt oder zusammen?“ Als Gastgeber sagen Sie vorher dem Oberkellner schon Bescheid. Nach dem Essen entschuldigen Sie sich kurz bei den Gästen und begleichen ganz diskret die Rechnung direkt beim Kellner.

3. Workshop - Durchführung

3.1 Notwendige organisatorische Aufgaben

- Bereitstellung der Räumlichkeiten sowie der notwendigen Hilfsmitteln
- Notwendiger Schriftverkehr für Einladungen und Besichtigungen in firma-internen Abteilungen
- Bericht im firmaeigenen Informationssystem Intranet

3.2 Workshop-Ablauf

Allgemein:

- Begrüßung und Organisatorisches
- Aufwärm- und Eröffnungsrunde (Wünsche und Vorstellung des Workshop)
- Standortbestimmung – Stellenwert Umgangsformen bei Jugendlichen
- Durchführung der einzelnen Abschnitte mit Hilfe der PP-Präsentation
- Besichtigung und Vortrag im Kundendienstzentrum
- Abschnitt „Souverän bei Tisch“ durch den Küchenchef in der Kantine
- Stellungnahme – persönlicher Eindruck

Detailablauf:

Folie 1 u. 2 Begrüßung und Workshop-Inhalte

Aufwärmrunde:

- Gordischer Knoten lösen:
Lehrlinge stehen durcheinander und fassen einander quer durch, jeweils an der linken und rechten Hand.
Aufgabe ist, einen Kreis zu bilden, ohne die Hände loszulassen.
- Vorstellung mit den Buchstaben des Vornamens. Jeder schreibt auf eine Karte seinen Vornamen und ordnet jedem Buchstaben eine Eigenschaft, Hobby, Vorlieben, L-Getränk, L-Musik, L-Essen, Wohnort, Sport, Vorbild, etc. auf. Er sucht sich einen Partner, der ihn nach kurzer Absprache vor der ganzen Gruppe (stehend) vorstellt.

Fragebogen Stellenwert-Umgangsformen

Folie 3 Miteinander leben
Vortrag

Folie 4 Rund ums Grüßen
Punkt 1: Wer grüßt wen?
Vortrag

Folie 5 Wer begrüßt wen?

Gruppenarbeit

Drei Gruppen bilden, Diskussion und Ergebnisse vorstellen.

Folie 4 Rund ums Grüßen

Punkt 2 – 5

Vortrag

Folie 6 Vorstellen

Rollenspiel

Je zwei Lehrlinge stellen einander vor.

Folie 7 Telekommunikation

Punkt 1 Telefon abnehmen

Folie 8 Telefon abnehmen

Rollenspiel

Lehrling A ruft Lehrling B an.

Folie 9 Kundenfreundliches Weitervermitteln

Gruppendiskussion

Folie 7 Telekommunikation

Punkt 2 - 5

Vortrag

Folie10 Telekommunikation - Email

Einzelarbeit:

Jeder schreibt per Email eine Schadensmeldung laut Folie

Folie 11 Kundendienstzentrum

Vortrag durch den Leiter des internen Kundendienstzentrums
Hr. Klaus Bitsche

Mittagspause

Aufwärmrunde:

- Entspannungsprogramm mit Hilfe einer CD
- Aufwärmspiel „Haguh“ (Traditionelles Indianerspiel)

- Folie 12** **Das gepflegte Äußere**
Vortrag
- Folie 13** **Sicheres Auftreten im Beruf**
Punkt 1 Arbeitsantritt – Neuer Job
Vortrag
- Folie 14** **Betriebsklima – Gründe für Ärger am Arbeitsplatz**

Gruppenarbeit
Drei Gruppen bilden, Diskussion und Ergebnisse vorstellen.
- Folie 15** **Betriebsklima – Tipps für gutes Klima am Arbeitsplatz**

Diskussion
- Folie 13** **Sicheres Auftreten im Beruf**
Punkt 3 -5
Vortrag
- Krawatten binden**
Vorführung und üben in Zweiergruppen
- Folie 16** **Verhalten – Schule und Abschlussprüfungen**
Punkt 1 Berufsschule - Spielregeln
Vortrag
- Folie 17** **Lehrabschlussprüfungen**

Rollenspiel
Nahbildung einer Prüfungssituation
- Folie 18** **Private und öffentliche Verkehrsmittel**
Vortrag
- Folie 19** **Rauchen**
Punkt 1 Was sollte beachtet werden?
Vortrag
- Folie 20** **Wo wird nicht geraucht?**

Gruppenarbeit
Drei Gruppen bilden, Diskussion und Ergebnisse vorstellen.
Welche Gruppe erreicht am meisten Punkte?
- Folie 21** **Du oder doch per Sie?**
Punkt 1 Was ist üblich?
Vortrag

Folie 22 Wer bietet das „Du“ an?

Gruppenarbeit

Drei Gruppen bilden, Diskussion und Ergebnisse vorstellen.
Welche Gruppe erreicht am meisten Punkte?

Folie 21 Du oder doch per Sie?

Punkt 3 Unhöfliche Verhaltensweisen?
Vortrag

Folie 23 Souverän bei Tisch?

Kurzvorstellung

Folie 24 Souverän bei Tisch?

Ankündigung des Kantinenbesuches beim Chefkoch Hr. Franz Rhomberg

Schlussrunde - Statement

3.3 Hilfsmittel - Präsentation

- PC und Beamer
- Flipchart
- Pinwände 2x
- Kärtchen und Stifte für Brainstorming (Medienkoffer)
- Unterlagen und PP-Präsentation bereit stellen
- Fragebögen für die Ermittlung „Stellenwert – Umgangsformen
- Krawatten 6x
- Telefon 2x
- CD mit Entspannungsprogramm
- CD Spieler
- Block und Schreibzeug für Lehrlinge

3.4 Dokumentation - Workshop

Foto - Auszug



Workshop-
Titel

Begrüßung und
Vorstellung der
Inhalte



Aufwärmrunde
"Gordischer Knoten"

A photograph of three young men in a classroom setting. The man on the left, wearing a white t-shirt, is shaking hands with the man in the center, who is wearing a black zip-up jacket and glasses. A third man, wearing a red sweatshirt with a white graphic, stands to the right, looking on. In the background, there is a large green plant, a whiteboard, and framed pictures on the wall.



Projekt - Höflich geht's besser



Beitrag "Telekommunikation
und richtiges Kundenverhalten"
Hr. Klaus Bitsche



Rollenspiel
"Kunden am
Telefon"



Besuch im
Kundendienst-
center





Zwischendurch ein
Auflockerungsspiel
"Stifte zuwerfen"

Thema
"Das gepflegte
Äußere"



Krawatten binden
will gelernt sein !!





"Souverän bei Tisch"
Interessante Vorführung
vom Chefkoch
Hr. Franz Rhomberg



Statement-Lehrlinge bei der Abschlussrunde

- Im Großen und Ganzen fand ich alles recht interessant.
- Es wäre gut noch mehr Praktisches zu machen.
- Interessant, aber durch die viele Theorie manchmal anstrengend.
- Telekommunikation und die Verhaltensregeln bei schwierigen Kunden sehr interessant.
- Am Anfang war es nicht so lustig, aber es wurde immer besser.
- Der Beitrag vom Koch war sehr informativ.
- Vieles schon gewusst, manch neues dazugekommen.
- Auflockerungsspiele sind eine willkommene Abwechslung.
- Besonders gut haben mir die Anstandsregeln beim Telefonieren gefallen.
- Die Essensregeln waren sehr interessant und man kann sie im späteren Leben sicher gut gebrauchen.
- Entspannungsprogramm mit Hilfe einer CD nach dem Mittagessen war für mich nicht der Hammer.
- Alles zusammen war sehr interessant und gut vorgetragen

4. Ermittlung „Stellenwert – Umgangsformen“

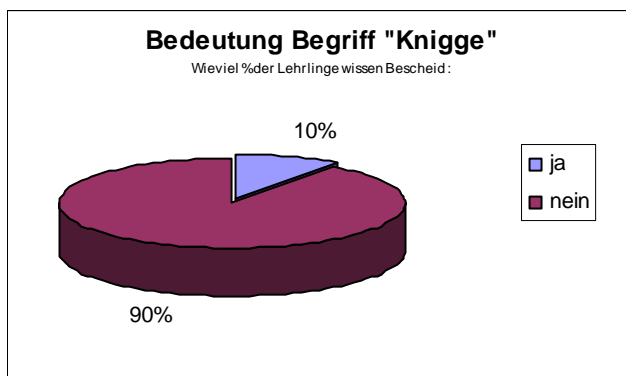
Die Fragebögen sind im Abschnitt „Anhang“ beigelegt.

4.1 Auswertung:

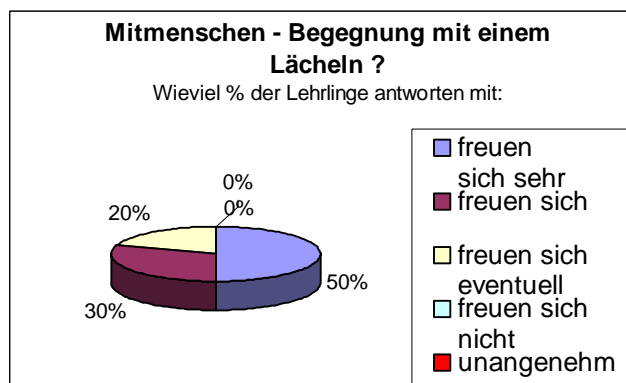
Die Umfrage wurde am Beginn des Workshops durchgeführt.

Es beziehen sich die Antworten immer auf 10 Lehrlinge, die am Workshop teilgenommen haben!

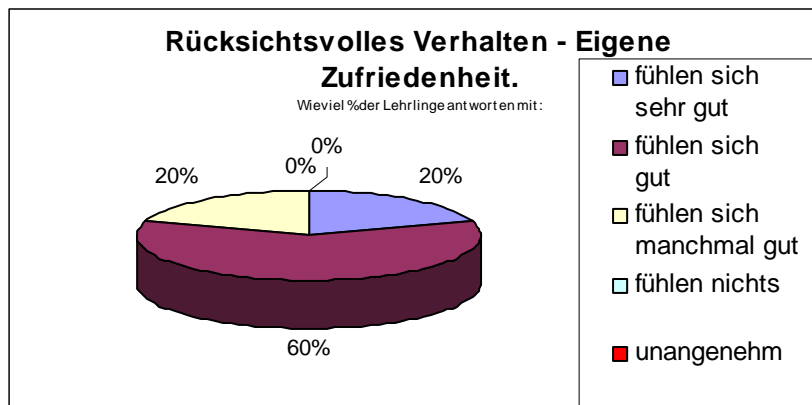
1. Welche Bedeutung hat für Sie der Begriff „Knigge“ ?



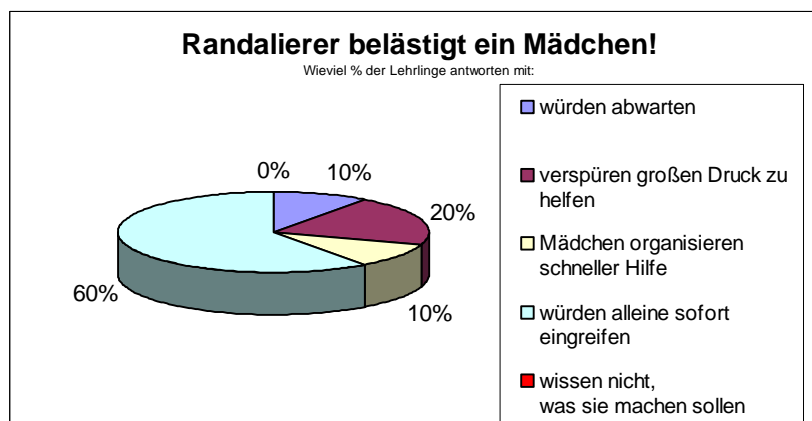
2. Was denken Sie, wie wichtig ist es anderen Menschen, wenn Sie ihnen mit einem netten Lächeln begegnen?



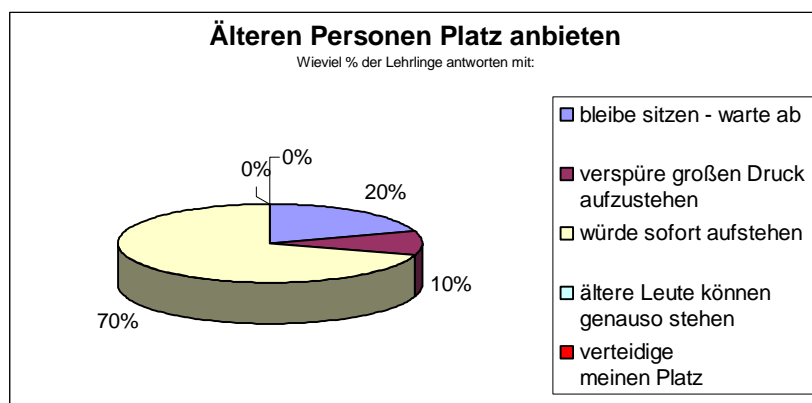
3. Erreichen Sie durch freundliches und rücksichtsvolles Verhalten gegenüber anderen auch eigene Zufriedenheit.



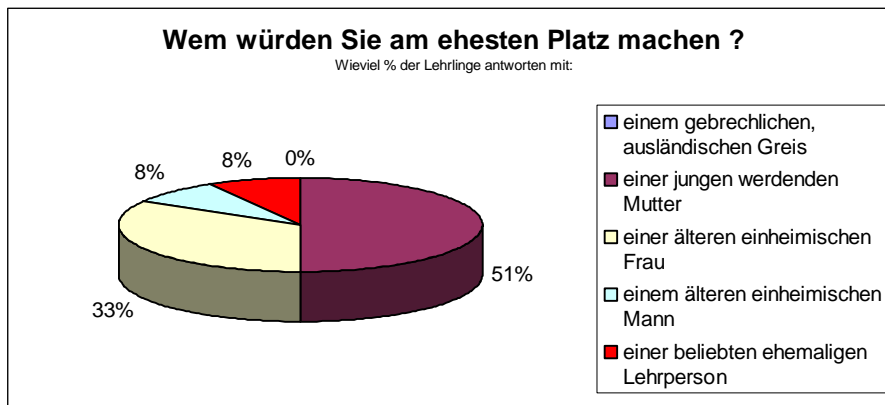
4. Du fährst mit dem Zug spätabends nach Hause. Ein Mädchen deines Alters sitzt in der Nähe und wird von einem zusteigenden „Randalierer“ stark belästigt. Was meinen Sie als junger Mann?



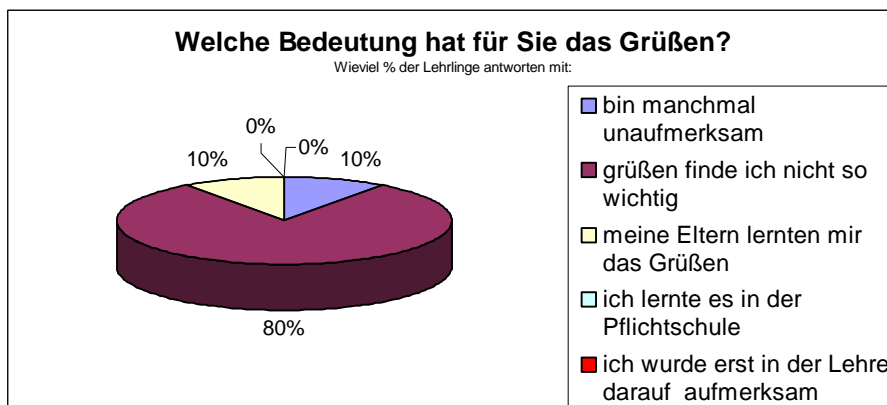
5. Eine ältere Person steht neben Ihnen in einem übervollen Bus. Welchen Stellenwert hat für Sie Ihren guten Sitzplatz dieser älteren Person anzubieten?



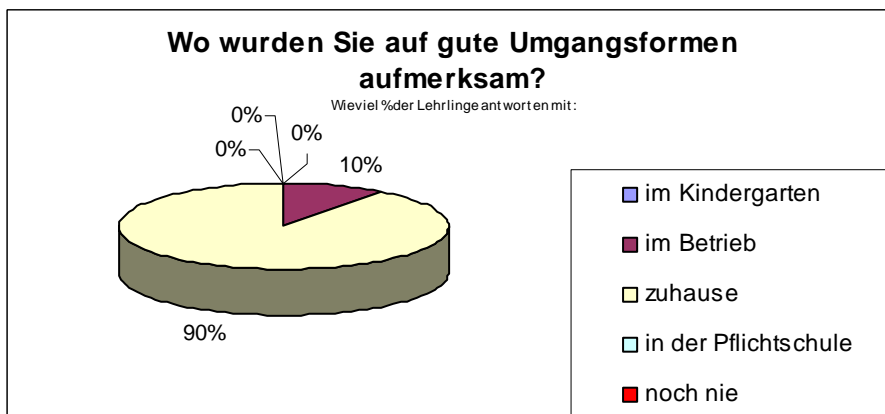
6. Wem würden Sie am ehesten in öffentlichen Verkehrsmitteln Platz machen?



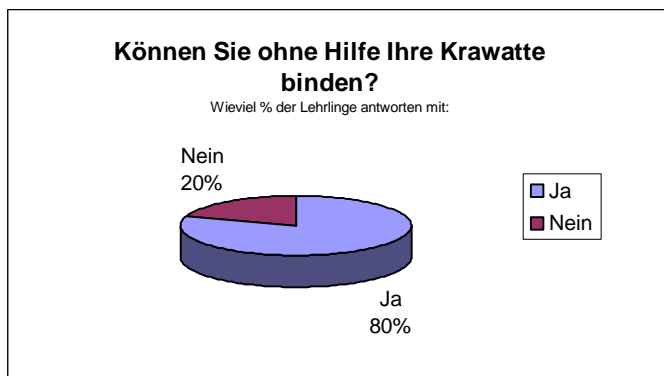
7. Welche Bedeutung hat für Sie das Grüßen allgemein?



8. Wo wurden Sie am ehesten auf die Wichtigkeit von guten Umgangs- und Höflichkeitsformen aufmerksam gemacht worden?



9. Sie werden auf einen Maturaball eingeladen und sollten mit einem Anzug erscheinen. Können Sie ohne Hilfe Ihre Krawatte selber binden?



10. Sie kommen in eine neue Abteilung und begrüßen beim Eintritt den Vorgesetzten. Wer reicht wem zuerst die Hand?



5. Persönliche Lernerfahrungen

Die Durchführung dieses Workshops „Höflich geht's besser“ war für mich sehr lehrreich und zu meiner gewohnt techniklastigen Ausbildungsarbeit eine neue Herausforderung. Auch für die Lehrlinge war es insgesamt eine lehrreiche Abwechslung zum üblichen Ausbildungsalltag. Den Lehrlingen wurde bewusst, dass auch sie durch ihr Verhalten bei den Kunden, durch höfliches und freundliches Benehmen einen pos. Eindruck für unser Unternehmen hinterlassen. Weiters, dass ein gutes oder schlechtes Arbeitsklima hauptsächlich mit den nächsten Arbeitskollegen entsteht und nicht immer einen ganzen Konzern betrifft.

Das Ergebnis bei der Ermittlung „Stellenwert-Umgangsformen“ entspricht bis auf zwei Punkte in etwa meinen Ahnungen, wie Jugendliche zu diesem Thema stehen. Zum ersten dachte ich mir, dass mehr Jugendliche mit dem Begriff „Knigge“ etwas anfangen könnten und zum zweiten, weil einem gebrechlichen, ausländischen Greis kein Platz aus Höflichkeit überlassen wird.

Die Workshop-Dauer mit 8,5 h ist ideal. Die Informationsdichte der Vorträge würde ich zugunsten von noch mehr Rollenspielen im Bereich „Telefonieren und Begrüßen/Vorstellen“ kürzen. Die restlichen Vorträge würde ich mit mehr Beispielen aus dem Leben gestalten. Die Jugendlichen müssen dauernd mit Abwechslung und vor allem mit Rollenspielen, Gruppenarbeiten und eigenen Beiträgen gefordert werden. Bei der zeitlichen Abstimmung zwischen den Inhalten am Vormittag und am Nachmittag sollten noch kleine Veränderungen vorgenommen werden.

Mein Ausbilderkollege Hr. Gerhard Raudnicky hat sich bereit erklärt mir den Ablauf des Workshops mit Fotos zu dokumentieren und sich im Hintergrund als stiller Beobachter zu halten. Ich danke ihm auch für das anschließende Feedback, dass er mir gegeben hat und für mich sehr nützlich ist. Auch bei seinen Beobachtungen steht im Vordergrund, dass noch mehr Rollenspiele bzw. Übungen von Vorteil wären. Weiters bekam ich auch Tipps, wie ich die einzelnen Redevorträge noch bereichern oder auch bestimmte Wiederholungen weglassen könnte. Insgesamt war für ihn der organisatorische Teil wie die Durchführung dieser Veranstaltung in bester Ordnung und sollte nächstes Jahr mit den Lehrlingen wieder durchgeführt werden.

6. Quellenangaben für Informationen

Internet:	Business-Knigge:	www.jobware.de
		www.focus.msn.de
	Beruf u. Karriere	www.freiherr-von-knigge.de
	Knigge für Schüler	home.t-online.de/home
	Mit Knigge zum Erfolg	www.boyng.de
	Prüfungshorror	www.spiegel.de
Literatur:	„Stil & Etikette“ Fachverlag für Kommunikation und Management	
	„Knigge, Kleider und Karriere“ VEM-Seminarunterlagen	
	„Der neue Knigge“ Ludwig-Verlag, Franziska von Au	

7. Anhang

- Fragebogen – Stellenwert Umgangsformen
- PP – Präsentation „Höflich geht's besser“