

DGUV Lernen und Gesundheit

Azubi-Knigge

Hintergrundinformationen für die Lehrkraft

Etikette am Arbeitsplatz

Ein Basiswissen an Benimmregeln ist für den erfolgreichen Start in den Beruf unentbehrlich. Auch wenn sich die Umgangsformen branchenbezogen unterscheiden, allen ist eines gemeinsam: Sie beruhen auf der Wertschätzung gegenüber dem Betrieb und den Personen, mit denen Sie selbst in Kontakt treten. Dazu gehören Hilfsbereitschaft, Rücksicht, Höflichkeit und Respekt gegenüber den Kunden sowie allen Kolleginnen und Kollegen, egal ob es sich dabei um die Reinigungsfachkraft, die Sachbearbeiterin, eine Hilfskraft oder die Vorgesetzten handelt.



Foto: Fotolia/Minerva Studio



Folie 2

Der erste Eindruck

Die ersten Begegnungen am neuen Arbeitsplatz sind die ersten Hürden. Wie jemand auf andere wirkt, entscheidet sich nach Expertenmeinung in weniger als drei Sekunden. In einem Augenblick beurteilt das Gegenüber unseren Auftritt: Mimik, Gestik, Körperhaltung, Gangart, Stimme, Outfit. In Bezug auf den Gesamteindruck, den ein Neuling hinterlässt, gilt: Kollegen, Kolleginnen und Vorgesetzte bilden sich ihre Meinung innerhalb der ersten vier bis sechs Wochen der Zusammenarbeit. Das Problem: Ein schlechter erster Eindruck lässt sich häufig nicht mehr korrigieren.

Ein gelangweilter Blick, ein schlaffer Händedruck, unpassende Garderobe: Wenn wir Menschen begegnen, sendet unsere gesamte Erscheinung bewusste und unbewusste Signale aus, die sofort interpretiert und bewertet werden. Die Signale, die uns bewusst sind, können wir kontrollieren und damit unsere Wirkung auf andere positiv beeinflussen. Für einen guten ersten Eindruck sind die folgenden Kriterien ein absolutes Muss (hier spielt die Branche des jeweiligen Ausbildungsbetriebs natürlich eine große Rolle):

- Angemessene Kleidung, Frisur, bei Frauen ein dezentes Make-up
- Höfliche und angemessene Wortwahl und Sprechweise
- Saubere und gepflegte äußere Erscheinung
- Aufrechte Körperhaltung und dynamische Gangart
- Wahrung der Distanzzone, das heißt mindestens eine Armlänge Körperabstand zum Gegenüber
- Wertschätzende Körpersprache (Blickkontakt halten, ab und zu lächeln, Hände aus den Hosentaschen!)



Folie 3

Der perfekte Auftritt – Basics für gutes Benehmen am Arbeitsplatz

Direkt von der Schule in den Betrieb ist eine große Umstellung. Vieles, was in der Schule üblich ist, gilt nicht automatisch auch am Arbeitsplatz. „Ey Alter“ kann man den Banknachbarn begrüßen, jedoch nicht den neuen Kollegen oder Vorgesetzten. Um herauszufinden, welche Umgangsformen im neuen Betrieb gelten, nimmt jeder Neuling am besten einen zurückhaltenden Beobachterposten ein.

Pünktlichkeit

Wer glaubt, Unpünktlichkeit wirke lässig und cool, irrt sich. Pünktlichkeit ist eine der wichtigsten Benimmregeln. Wer zu spät kommt, signalisiert „Ich habe meine Zeitplanung nicht im Griff“ oder „Sie sind mir nicht so wichtig, deshalb lasse ich Sie warten.“ Das kann für einen Berufsneuling im Extremfall das Aus bedeuten. Wer hingegen pünktlich ist, zeigt, dass er mit der Zeit anderer Menschen bewusst umgeht – ein Zeichen der Wertschätzung. Tipp: Morgens zehn Minuten früher aufstehen, Zeitpuffer einplanen, abends alles bereitlegen, was am nächsten Morgen benötigt wird.

Begrüßung

Der Gruß ist ein uraltes sinnvolles Ritual, das jeder und jede Auszubildende ernst nehmen sollte. Mit der Begrüßung wird eine soziale Beziehung hergestellt. Wer richtig grüßt, wirkt sympathisch, signalisiert seinem Gegenüber Respekt, beeinflusst eine Beziehung von vornherein positiv. Genauer betrachtet sieht das so aus:

- Rangniedere grüßen Ranghöhere zuerst. Dabei geht berufliche Hierarchie vor privater. Da Auszubildende das letzte Glied in der Rangordnung sind, grüßen sie in der Regel immer zuerst.
- Apropos Anrede! Auch wenn es an vielen Arbeitsplätzen locker zugeht, die richtige Anrede ist besonders für Neulinge Pflicht. Die Grundform für Männer ist „Herr“ plus Nachname, für Frauen „Frau“ plus Nachname. Die Anrede „Fräulein“ für unverheiratete Frauen ist veraltet und wirkt heute peinlich. Akademische Titel sollte man nur dann weglassen, wenn der Titelträger ausdrücklich darauf hingewiesen hat. Richtig ist zum Beispiel Frau Dr. Meier oder Herr Dr. Müller. Bei mehreren akademischen Titeln wird in der persönlichen Anrede nur der höchste, im Schriftverkehr werden hingegen alle Titel genannt, zum Beispiel Professor. Dr. Dr. h. c. Schulze. Bei Amts-, Funktions- oder Berufsbezeichnungen fragt man am besten vorher im Kollegenkreis nach, welche Anrede üblich ist.
- Wer einen Raum betritt, grüßt immer zuerst, so auch Einzelne die Gruppe.
- Jemanden mit Handschlag zu begrüßen, erfordert etwas Fingerspitzengefühl. Der Azubi stürzt nicht mit ausgestreckter Hand auf seinen Chef los, sondern wartet ab, ob der zuerst die Hand reicht. Die Aufforderung zum Händedruck geht immer von der oder dem Ranghöheren aus.
- Beim Handschlag wird immer die rechte Hand gereicht und darauf geachtet, dass der Händedruck nicht zu kräftig oder zu lasch ist und nicht länger als drei Sekunden dauert. Wem vor Aufregung die Hände schwitzen, kann zum Beispiel ein Papiertaschentuch in der Hand halten und es kurz vor dem Handschlag wegstecken.
- Bei der Begrüßung sollte dem Gegenüber in die Augen geschaut werden.
- Wer sitzt, steht zur Begrüßung auf.
- Grußformeln wie „Hey“, „Ey, Alter“ oder „Na, du“ gehören in den privaten Bereich und sind am Arbeitsplatz unangemessen. Als Begrüßung ist eine neutrale Anrede zu wählen („Guten Morgen“, „Guten Tag“). Man sollte deutlich sprechen und die Begrüßten mit Namen anreden.



Weiterführende Informationen zu korrekten Anredeformen, z. B. in der Politik, Wissenschaft, beim Militär, in der Kirche oder in Adelskreisen, siehe <http://de.wikipedia.org/wiki/Anrede>



Der erste Eindruck ist extrem wichtig: Wer bei einer Teamsitzung gelangweilt auf dem Handy rumtippt, verspielt sich im Kollegenkreis viele Chancen und steht sofort im Abseits.

Vorstellung

„Guten Tag, mein Name ist Florian Schulze, ich bin Auszubildender im ersten Jahr und arbeite gerade im Versand.“ Wer sich so vorstellt, macht alles richtig. Fürs Vorstellen und Bekanntmachen anderer Personen gilt die Rangfolge: Der oder die Rangniedere wird dem oder der Ranghöheren vorgestellt, also der oder die Auszubildende immer dem Chef oder der Chefin und nicht umgekehrt. Und wie reagiert man, wenn man vorgestellt wird? „Freut mich, Sie kennen zu lernen!“.

Du oder Sie?

Auch hier gilt die Rangfolge: Der oder die Ranghöhere bietet das Du an. Egal wie vertraulich die Beziehung ist, ein Neuling sollte seinem Chef oder seiner Chefin und den Kollegen und Kolleginnen niemals von sich aus das Du anbieten. Selbst wenn die Kollegen gleich zum Du übergehen, sollte der Azubi oder die Azubine sie weiter siezen und warten, bis ihm oder ihr das Du ganz formal angeboten wird.

Smalltalk

Smalltalk ist eine leichte, oberflächliche Unterhaltung, die einem Berufsanfänger ermöglicht, den Kollegenkreis und die Vorgesetzten näher kennenzulernen und neue Kontakte zu knüpfen. Wer sich traut, kann schon während der Probezeit durch gute Gespräche ein soziales Netzwerk aufbauen und davon profitieren.

Keine Frage, besonders für junge Auszubildende ist es nicht immer einfach, mit anderen, oft älteren, Personen einen Dialog zu beginnen. Hier bieten sich folgende unverfängliche Einstiegsthemen an: Anlass des Treffens, Ort und Umfeld, Wetter, Hobbys, Urlaub. Tabu ist alles, was polarisiert, zu tief ins Privatleben blicken lässt oder andere verletzen könnte, zum Beispiel Politik, Religion, Krankheit, Partnerschaftsprobleme, obszöne Witze. Ein Gespräch lässt sich günstig beeinflussen durch echtes Interesse, aufmerksames Zuhören, Blickkontakt, offene Fragen (woher? wie? wann? warum?) und interessierte Zwischenfragen.

Plaudern ja – lästern nein. Wenn über andere Kolleginnen und Kollegen hergezogen wird, kann das ein Anzeichen für schwelende Konflikte und Mobbing sein. Azubis sind gut beraten, sich an Lästereien nicht zu beteiligen.

Eigeninitiative und Zurückhaltung

Sinn der Ausbildung ist es, etwas zu lernen. Das Wissen wird jedoch niemandem hinterhergetragen. Viele Azubis sind zu passiv und warten zu lange, bis ihnen der Chef sagt, was sie zu tun haben. Von Neulingen wird jedoch erwartet, dass sie Interesse und Eigeninitiative zeigen. Konkret heißt das: Offen sein für Neues, nachfragen, wenn etwas nicht verstanden wurde, Notizen machen. In den ersten Wochen der Ausbildung muss man sich so viel Neues merken, dass das Notizheft ein ständiger Begleiter sein sollte.

Aber: Eigeninitiative darf nicht als Besserwisserei daherkommen. Übereiferigkeit, Kritik oder Verbesserungsvorschläge können signalisieren „Was ihr leistet, ist nichts wert“. Das macht nicht unbedingt beliebt. In den ersten Wochen der Ausbildung ist Zurückhaltung empfehlenswert.

Telefonieren und mailen

Benimmregeln gelten nicht nur für direkte persönliche Kontakte, sondern auch fürs Telefonieren und die E-Mail-Kommunikation. Zu Beginn eines Telefongesprächs meldet man sich deutlich mit Firmennamen und dem eigenem Namen, sofern es keine besonderen betrieblichen Vorgaben gibt. Man spricht nicht zu schnell, deutlich und der Ton ist freundlich und respektvoll. Das gelingt am besten mit einem leichten Lächeln auf dem Gesicht. Die Gesprächspartnerinnen und -partner sehen es zwar nicht, aber sie hören es! Absolute Tabus: Beim Telefonieren essen, trinken, rauchen oder auf der Computertastatur herumtippen.

Bis die Gewohnheiten in einem Betrieb bekannt sind, sollte nicht privat während der Arbeitszeit telefoniert werden. Dasselbe gilt für die private Internetnutzung. Wer ständig aufs Smartphone guckt, um private Nachrichten zu checken, macht ebenfalls keinen guten Eindruck. Am Arbeitsplatz sollte das Handy grundsätzlich ausgeschaltet bleiben. Wer das Handy ausnahmsweise anschalten muss, weil er einen dringenden Anruf erwartet, sollte darüber den oder die Vorgesetzten informieren und den Rufton lautlos stellen.

Fürs Verfassen von E-Mails gilt dasselbe wie fürs Briefeschreiben. E-Mails können ausgedruckt werden und spiegeln 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.

Dresscode

Wie wirke ich? Komme ich mit meinem Styling gut rüber? Der Spagat zwischen Eigendarstellung und Anpassung an die Unternehmenskultur ist für junge Berufseinsteiger eine besondere Herausforderung. Dabei besteht die Gefahr, dass sie die Selbstdarstellung zu wichtig nehmen und nicht erkennen, dass sie mit ihrem Outfit auch ihre Wertschätzung gegenüber dem Betrieb ausdrücken. Zerrissene Jeans, sichtbare Piercings, Tätowierungen, extrem geschnittene oder gefärbte Haare, sehr lange oder extrem farbige Fingernägel sind an vielen Arbeitsplätzen nicht gern gesehen. Die durchsichtige Bluse, Glitzer-Makeup, bauchfreie Tops, aber auch der zu kleine Konfirmationsanzug sind im Job einfach nur peinlich und fehl am Platz.

Wer auf Nummer sicher gehen will, sollte sich in den ersten Tagen umschauen, wie sich die Kolleginnen und Kollegen kleiden und sich an ihnen orientieren. Da je nach Branche unterschiedliche Standards gelten, gibt es auch für die Kleiderfrage keine einheitliche Norm. Generell gilt: Besser etwas konservativer als zu lässig kleiden. Saubere, gebügelte Arbeitskleidung sollte genauso wie geputzte Schuhe selbstverständlich sein. Mit einem dunkelblauen oder grauen Blazer über dem T-Shirt, einer guten Hose und geschlossenen

Schuhen ist man im Büro immer gut angezogen. Auf der Baustelle oder im Handwerksbetrieb ist Workwear angebracht, blank geputzte Schuhe hingegen eher nicht. Workwear sollte den Arbeitsschutzanforderungen im jeweiligen Beruf entsprechen, also zum Beispiel genug Bewegungsspielraum lassen und vor Verletzungen schützen. Zu den Basics gehören dort zum Beispiel Latzhose, Overall, Sweatshirt und die obligatorischen Sicherheitsschuhe. Auch Bäcker, Konditoren oder Köche tragen spezielle Berufskleidung und bekommen die in der Regel vom Betrieb gestellt.

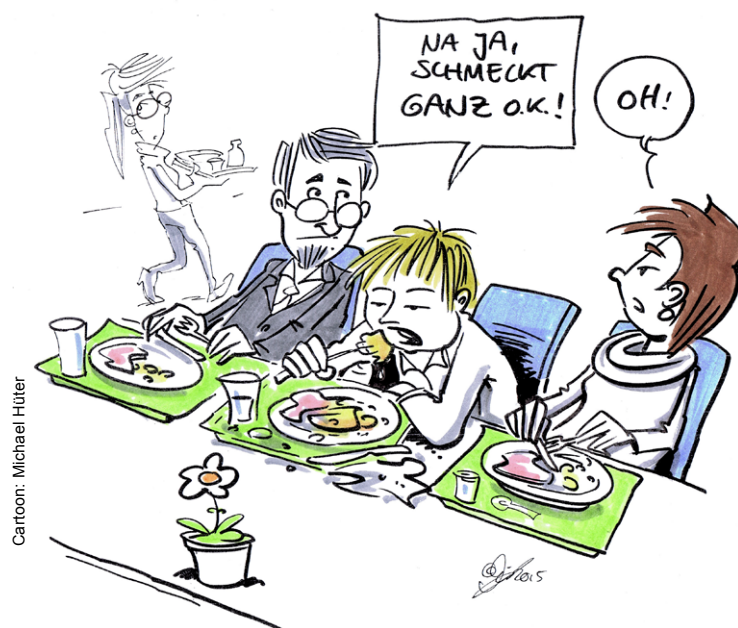
Tischmanieren

Wenn der Kollegenkreis zum Mittagessen aufbricht, ist das normalerweise auch für Auszubildende das Pausenzeichen. Wer Peinlichkeiten vermeiden will, sollte nicht unaufgefordert Richtung Kantine losstürzen, sondern erst nachfragen, ob man ebenfalls Pause machen darf.

Auch beim Essen lauern Peinlichkeitsfallen, vor allem, wenn nicht nur mit Kollegen und Kolleginnen, sondern später auch unter Umständen mit Kunden und Kundinnen zusammen gegessen werden muss.

Absolute No-gos beim Essen sind: sich den Teller randvoll schaufeln, rummatschen, mit den Händen essen, schlürfen, schmatzen, rülpfen, schlingen, mit vollem Mund reden, die Nase fast ins Essen stecken, übers Essen meckern, Gabel und Messer in der jeweils falschen Hand halten, nur mit der rechten Hand essen, die linke dabei nicht auf dem Tisch, sondern unter der Tischplatte positionieren (in den USA gilt das wiederum als normal).

Die wichtigsten Tischmanieren besagen dagegen: aufrecht sitzen, Ellenbogen gehören nicht auf den Tisch und sollen beim Essen dicht am Körper gehalten werden, mit dem Essen erst beginnen, wenn alle am Tisch sitzen und der oder die Ranghöchste angefangen hat, Besteck zum Mund führen und nicht umgekehrt, Serviette benutzen, insgesamt zurückhaltend agieren.



Ohne Tischmanieren kann es schnell sehr peinlich werden – vor allem, wenn gemeinsam mit Kunden gegessen wird.

Fehler nicht unter den Teppich kehren

Es kann dauern, bis jeder Neuling seinen Arbeitsbereich gründlich kennengelernt hat und mit allen Gepflogenheiten und Vorschriften vertraut ist. In der Zwischenzeit kann einiges schiefgehen: Wer als Neuer oder Neue gleich zu spät kommt, die Kollegen voreilig duzt, der Kundin die Tür vor der Nase zuklappt, ständig Kaugummi kaut, wiederholt sein Geschirr nicht wegräumt, sich schon am zweiten Tag über unbeliebte Tätigkeiten beschwert, wem man regelmäßig ansieht, dass er die Nacht durchgemacht hat, wer Alkohol- und Rauchverbote ignoriert, sich nicht rechtzeitig krankmeldet, am Arbeitsplatz privat chattet oder im Internet surft, wird beim Chef und im Kollegenkreis keine Sympathiepunkte sammeln und unter Umständen seine Anstellung gefährden.

Ob Fehlritte in der Probezeit das Aus bedeuten, hängt auch davon ab, wie der oder die Auszubildende damit umgeht. Wer einsieht, dass er Fehler gemacht hat, sollte nicht nach Ausreden suchen oder die Schuld auf andere schieben. Damit macht man meistens alles noch schlimmer. Besser: Den oder die Vorgesetzten schnell informieren, sich angemessen entschuldigen und Lösungsvorschläge benennen.



Folie 4

Rechte, Pflichten, Anlaufstellen

Manchmal entstehen am Arbeitsplatz Probleme, die sich nicht leicht lösen lassen. Sei es, dass man sich ungerecht behandelt fühlt, zu gefährliche Arbeiten ausführen oder ständig zu lange arbeiten muss. In solchen Fällen sind für Auszubildende und junge Berufsanfänger bestimmte Gesetze besonders aufschlussreich. Dazu zählen das allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG), für alle unter 18-Jährigen das Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG), das Berufsbildungsgesetz (BBiG), das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) oder die für den jeweiligen Arbeitsplatz relevanten Unfallverhütungsvorschriften. Aber: Bevor der oder die Auszubildende den Vorgesetzten oder Kollegen mit Gesetzestexten droht, sollte immer ein klärendes Gespräch unter vier Augen vorgezogen werden. Durch eine Aussprache mit dem Chef oder der Chefin und oder dem Ausbilder beziehungsweise der Ausbilderin erreicht man häufig am meisten. Wer sich das alleine nicht traut, kann sich zum Beispiel an die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) im eigenen Betrieb wenden oder einen erfahrenen Kollegen um Hilfe bitten und ins Vertrauen ziehen. Auch der Betriebsrat, die Arbeitsschutzexperten oder der Betriebsarzt sind je nach Problemlage geeignete Ansprechpersonen bei Problemen. In vielen Fällen kann auch die zuständige Lehrkraft an der Berufsschule zwischen dem jungen Menschen und dem Betrieb vermitteln.



Siehe hierzu die Unterrichtseinheit „Konflikte lösen“, www.dguv-lug.de/webcode/lug1055059

Auch oder sogar besonders in Konfliktfällen hilft die Einhaltung bestimmter Umgangsformen und Benimmregeln effektiver weiter als ein zorniges Rumpoltern und dem Beharren auf der eigenen Position.

Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Azubi-Knigge, März 2015

Herausgeber: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Mittelstraße 51, 10117 Berlin

Redaktion: Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich); Gabriele Albert, Wiesbaden

Text: Gabriele Mosbach, Potsdam

Fachliche Beratung: Prof. Dr. Dirk Windemuth, Leiter des Instituts für Arbeit und Gesundheit der Deutschen gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) in Dresden, Professor an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg und Manuela Gietzelt, Ausbilderin im Institut für Arbeit und Gesundheit (IAG)

Verlag: Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611/9030-0, www.universum.de



Internethinweis



Arbeitsblätter



Arbeitsauftrag



Folien/
Schaubilder



Video



Didaktisch-
methodischer
Hinweis



Tafelbild/
Whiteboard



Lehrmaterialien