



# Ausbildungs-Guide

**Erfolgreich ausgebildet!**

#4 Verhalten am Arbeitsplatz



Das Projekt wird gefördert vom



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

## Der erste Eindruck

Die ersten Begegnungen an deinem neuen Arbeitsplatz sind auch die ersten Hürden. Wie jemand auf andere wirkt, entscheidet sich in weniger als drei Sekunden. In einem Augenblick beurteilt die Person gegenüber unseren Auftritt. Dazu gehören Mimik, Gestik, Körperhaltung, Stimme und das Outfit. Das Problem: Ein schlechter erster Eindruck lässt sich häufig nicht mehr oder nur schwer korrigieren.

Diese Tipps helfen dir, für einen guten ersten Eindruck zu sorgen. Hier spielt die Branche des jeweiligen Ausbildungsbetriebs natürlich eine große Rolle:

- Angemessene Kleidung, Frisur
- Höfliche und angemessene Wortwahl und Sprechweise
- Saubere und gepflegte äußere Erscheinung
- Aufrechte Körperhaltung
- Wahrung der Distanzzone (mind. eine Armlänge Körperabstand zum Gegenüber)
- Wertschätzende Körpersprache (Blickkontakt halten, ab und zu lächeln, Hände aus den Hosentaschen!)





## Das richtige Auftreten im Betrieb – die Basics

### 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 „Die Ausbildung ist mir nicht so wichtig, deshalb lasse ich Sie warten.“ Wer hingegen pünktlich ist, zeigt, dass er die Ausbildung ernst nimmt und mit der Zeit anderer Menschen bewusst umgeht. Insbesondere auch im Umgang mit Kunden spielt Pünktlichkeit eine wichtige Rolle.

Tipp: Stehe morgens zehn Minuten früher auf, plane Zeitpuffer ein, lege dir alles, was du am nächsten Morgen benötigst, abends bereit.

### Begrüßung

Der Gruß ist ein uraltes sinnvolles Ritual. Wer richtig grüßt, wirkt sympathisch und signalisiert seinem Gegenüber Respekt.

#### So klappt es mit der richtigen Begrüßung:

- Es grüßt immer zuerst, wer einen Raum betritt.
- Falls die Begegnung zufällig ist – etwa auf dem Flur – begrüßt die Person zuerst, die sein Gegenüber zuerst erblickt.
- Beim Handschlag reichst du immer die rechte Hand und solltest darauf achten, dass der Händedruck nicht zu kräftig oder zu schlaff ist. Der Händedruck sollte auch nicht länger als 3 Sekunden dauern.
- Bei der Begrüßung schaust du deinem Gegenüber in die Augen.
- Wer sitzt, steht zur Begrüßung auf.
- Grußformeln wie „Hey“ oder „Na, du“ sind am Arbeitsplatz bei engen Kolleginnen und Kollegen in Ordnung. Als Begrüßung wählst du ansonsten besser eine neutrale Anrede („Guten Morgen“, „Hallo“).

### Du oder Sie?

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 nicht von sich aus das ‚Du‘ anbieten. Selbst wenn die Kollegen und Kolleginnen gleich zum Du übergehen, solltest du als Auszubildender sie weiter siezen und warten, bis dir das Du ganz formal angeboten wird. Erkundige Dich evtl. im Kollegenkreis, wie die übliche Regelung gehandhabt wird.

### Smalltalk

Smalltalk ist eine leichte, oberflächliche Unterhaltung, die dir als Berufsanfänger ermöglicht, den Kollegenkreis und die Vorgesetzten näher kennenzulernen und neue Kontakte zu knüpfen. Wenn du dich traust, kannst du früh durch gute Gespräche ein berufliches Netzwerk aufbauen und dich besser im Team einprägen.



Achtung! Plaudern ja – lästern nein. Wenn über andere Kolleginnen und Kollegen hergezogen wird, kann das ein Anzeichen für schwelende Konflikte und Mobbing sein. Beteilige dich nicht an Lästereien! Dasselbe gilt für brisante Details aus dem Privatleben.

Tipp: Wenn du doch einmal in ein Fettnäpfchen getreten bist, bleibe ruhig und freundlich und entschuldige dich. Ein höfliches Auftreten und Selbstreflexion bringen dich immer weiter.

### **Eigeninitiative**

Zeige Interesse für Deine Aufgaben und die anstehenden Ausbildungsthemen! Frage nach, wenn Dir Aufgaben, Inhalte oder Programme unklar sind. Bringe Dich ein, das zeigt, dass du dich mit dem Betrieb und der Ausbildung identifizierst.

### **Dresscode**

Der Knigge gibt Azubis bei diesem Thema keine strikten Regeln mit auf den Weg – welche Kleidung die richtige ist, hängt vor allem davon ab, welchen Beruf du erlernst. Da je nach Branche unterschiedliche Standards gelten, gibt es für die Kleiderfrage keine einheitliche Norm. Wenn es keine feste Berufsbekleidung oder offiziellen Dresscode gibt, orientiere dich am besten an den Kolleginnen und Kollegen oder frage vor Ausbildungsbeginn nach.

Generell gilt: Besser etwas konservativer als zu lässig kleiden. Saubere, gebügelte Arbeitskleidung sollte selbstverständlich sein. Zerrissene Jeans, Shorts oder eine durchsichtige Bluse sind genauso unangemessen wie sehr lange oder extrem farbige Fingernägel und der zu kleine Konfirmationsanzug. Auf der Baustelle oder im Handwerksbetrieb ist Workwear angebracht. Workwear sollte den Arbeitsschutzanforderungen im jeweiligen Beruf entsprechen.

No-goes	So geht's richtig
▪ Teller randvoll füllen	▪ Aufrecht sitzen
▪ Mit den Händen essen	▪ Ellenbogen gehören nicht auf den Tisch
▪ schlürfen, schmatzen, rülpsen, schlingen	▪ Besteck zum Mund führen
▪ Mit vollem Mund sprechen	▪ Serviette benutzen
▪ Gabel und Messer in der falschen Hand halten	▪ Gemeinsam das Essen beginnen
▪ Über das Essen meckern	▪ Sich insgesamt zurückhaltend verhalten



## Quellenangaben/weiterführende Links:

[https://www.dguv-lug.de/fileadmin/user\\_upload\\_dguvlug/Unterrichtseinheiten/Berufsbildende\\_Schulen/Azubi-Knigge/BBS\\_2015\\_03\\_Hintergrundinformationen\\_Azubi\\_Knigge.pdf](https://www.dguv-lug.de/fileadmin/user_upload_dguvlug/Unterrichtseinheiten/Berufsbildende_Schulen/Azubi-Knigge/BBS_2015_03_Hintergrundinformationen_Azubi_Knigge.pdf)  
(abgerufen 8.11.2019)

<https://www.handwerk-magazin.de/der-knigge-fuer-auszubildende-teil-1-das-richtige-auftreten-im-betrieb/150/23541/301499> (abgerufen am 12.11.19)

<https://clever.naspa.de/azubi-knigge/> (abgerufen am 12.11.19)

<https://karrierebibel.de/begruessung/> (abgerufen am 12.11.19)