JOBS 4ALL

STRENGTHENING THE EMPLOYABILITY AND KEY COMPETENCES OF YOUNG PEOPLE WITH DISABILITIES THROUGH THE DIGITAL TRANSFORMATION AND MODERNISATION OF YOUTH WORK

BROSCHÜRE 1: BESCHÄFTIGUNGSFÄHIGKEITEN

PR2/A2: JOBS4ALL TRAINING PACK FOR SPECIFIC JOBS IN 3 DIFFERENT SECTORS

AUTHORS: METROPOLISNET | EMPHASYS CENTRE

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2021-2-EL02-KA220-YOU-000049207

Funded by the European Union

JOBS 4ALL

PROJECT INFORMATION

PROJECT ACRONYM: JOBS4ALL

WEBSITE: HTTPS://JOBS4ALL-PROJECT.EU/

SUB-PROGRAM OR KA: KA220-YOU - COOPERATION PARTNERSHIPS IN YOUTH

CONSORTIUM:

DEMOKRITOS NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH

Emphasys CENTRE

MetropolisNet
European network of local development partnerships in metropolitan areas

LC YOUTH

APPDA | Coimbra

Zespół Szkół Specjalnych im. Janiny Porazińskiej w Ignacowie

2ο ΕΠΑΛ ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ

Funded by the European Union

INHALTSVERZEICHNIS

BESCHREIBUNG 2
GLOSSAR 4
THEMA 1: KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT 14
EINFÜHRUNG 14
AUFGABEN 16
ANFÄNGERSTUFE 17
MITTELSTUFE 25
FORTGESCHRITTENE STUFE 32
THEMA 2: ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN 47
EINFÜHRUNG 47
AUFGABEN 49
ANFÄNGERSTUFE 50
MITTLERES NIVEAU 54
FORTGESCHRITTENE STUFE 58
THEMA 3: FÄHIGKEITEN ZUR ZUSAMMENARBEIT 63
EINFÜHRUNG 63
AUFGABEN 66
ANFÄNGERSTUFE 67
MITTLERES NIVEAU 77
FORTGESCHRITTENE STUFE 84
THEMA 4: INTERKULTURELLE KOMPETENZEN 95
EINFÜHRUNG 95
AUFGABEN 98
ANFÄNGERSTUFE 99
MITTLERES NIVEAU 108
FORTGESCHRITTENE STUFE 115

BESCHREIBUNG

IHR ERSTER JOB IST EIN WICHTIGER SCHRITT IN IHREM LEBEN.

ER WIRD IHNEN MEHR UNABHÄNGIGKEIT,

MÖGLICHKEITEN ZUM LERNEN,

DIE BEGEGNUNG MIT NEUEN MENSCHEN UND ZUFRIEDENHEIT BIETEN.

DIESE BROSCHÜRE WURDE SPEZIELL FÜR SIE ERSTELLT.

SIE WERDEN FÄHIGKEITEN ERLERNEN, DIE SIE IN JEDEM JOB, DEN SIE AUSÜBEN, ANWENDEN KÖNNEN, WIE ZU BEISPIEL:

- **KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN**
  SIE WERDEN LERNEN
  WIE MAN PROFESSIONELL MIT MENSCHEN SPRICHT
- **ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN**
  SIE WERDEN LERNEN
  WIE SIE IHRE ARBEIT GUT ORGANISIEREN KÖNNEN
- **KOOPERATIONSKOMPETENZEN**
  SIE WERDEN LERNEN
  WIE SIE PROFESSIONELL MIT ANDEREN MENSCHEN ZUSAMMENARBEITEN KÖNNEN
- **INTERKULTURELLE KOMPETENZEN**
  SIE WERDEN LERNEN
  WIE SIE SICH BEI DER ARBEIT MIT MENSCHEN AUS ANDEREN LÄNDERN UND KULTUREN ANGEMESSEN VERHALTEN KÖNNEN.

SIE WERDEN EINIGE TYPISCHE SITUATIONEN KENNENLERNEN, IN DENEN

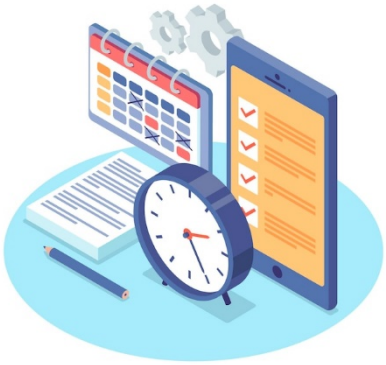
SIE DIESE FÄHIGKEITEN NUTZEN KÖNNEN.

DIE FÄHIGKEITEN SIND IN DREI STUFEN UNTERTEILT:

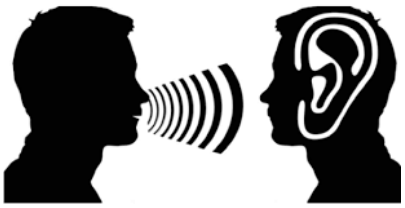
- ANFÄNGERSTUFE
- MITTELSTUFE
- FORTGESCHRITTENE STUFE

GLOSSAR

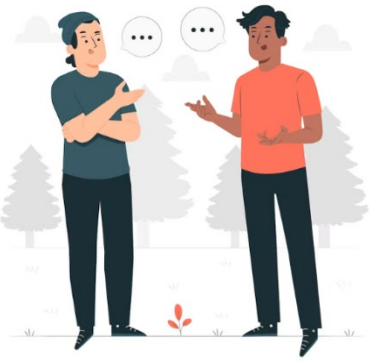
ZUSAMMENARBEIT	BERUFLICHE ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN MENSCHEN	
SKILL	ETWAS, DAS SIE GELERNT HABEN UND TUN KÖNNEN	
BESCHÄFTIGUNGS FÄHIGKEIT	FÄHIGKEITEN UND EINSTELLUNGEN, DIE HELFEN, EINEN ARBEITSPLATZ ZU FINDEN UND DORT GUT ZURECHTZUKOMMEN	

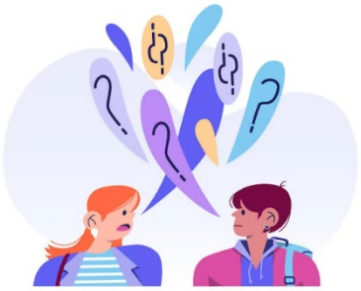
KOMMUNIKATION	ALLES, WAS IN WORTEN, GESTIK UND MIMIK ZWISCHEN MINDESTENS ZWEI PERSONEN GESAGT WIRD	
ORGANISATION	EINEN PLAN ERSTELLEN, WIE MAN ETWAS TUN KANN, BEVOR MAN DAMIT BEGINNT, EINSCHLIESSLICH DER VERSCHIEDENEN SCHRITTE UND DER BENÖTIGTEN ZEIT	
VERHALTEN	ALLES WAS SIE ABSICHTLICH TUN	

DISKUSSION	EIN GESPRÄCH ZWISCHEN MINDESTENS ZWEI PERSONEN MIT UNTERSCHIED-LICHEN MEINUNGEN ZU EINEM BESTIMMTEN THEMA. ARGUMENTE WERDEN VERWENDET, UM EINE MEINUNG ZU ERKLÄREN.	
TRADITION	DIE DINGE SO ZU TUN, WIE SIE SCHON VON EUREN ELTERN UND GROSSELTERN UND VIELEN ANDEREN VOR EUCH GETAN WURDEN.	
KULTUR	SITTEN UND GEBRÄUCHE, AUCH RELIGION, EINER PERSON, EINES LANDES ODER EINER GEMEINSCHAFT	
INTERKULTURALITÄT	INTERAKTION ZWISCHEN PERSONEN AUS VERSCHIEDENEN KULTUREN	

AWARENESS	WISSEN ÜBER ETWAS, DAS SIE IM HINTERKOPF BEHALTEN SOLLTEN	
HERITAGE	WO SIE HERKOMMEN (LAND, KULTUR) ODER WO IHRE FAMILIE HERKOMMT	
AKTIVES ZUHÖREN	DER PROZESS, SICH VOLLKOMMEN AUF EINEN SPRECHER ZU KONZENTRIEREN, IHN ZU VERSTEHEN UND AUF IHN ZU REAGIEREN UND DAMIT AUFMERKSAMKEIT UND ENGAGEMENT ZU ZEIGEN.	

VERBALE KOMMUNIKATION	DER AUSTAUSCH VON INFORMATIONEN IN WORT UND SCHRIFT	
NONVERBALE KOMMUNIKATION	DIE ÜBERMITTLUNG VON BOTSCHAFTEN OHNE DEN GEBRAUCH VON WORTEN, EINSCHLIESSLICH KÖRPERSPRACHE, MIMIK UND GESTIK.	
EINSEITIGE KOMMUNIKATION	EIN KOMMUNIKATIONS MODELL, BEI DEM INFORMATIONEN VOM SENDER ZUM EMPFÄNGER OHNE UNMITTELBARE RÜCKMELDUNG FLIESSEN.	

WECHSELSEITIGE KOMMUNIKATION	EIN KOMMUNIKATIONS MODELL, DAS EINEN INFORMATIONSAU STAUSCH ZWISCHEN EINEM SENDER UND EINEM EMPFÄNGER MIT RÜCKMELDUNG BEINHALTET.	
DIE KUNDEN BEGRÜSSEN	DIE KUNDEN POSITIV UND FREUNDLICH ZU BEGRÜSSEN UND ZU EMPFANGEN.	
MIT KUNDEN INTERAGIEREN	KOMMUNIKATION UND EINGEHEN AUF DIE BEDÜRFNISSE UND ANFRAGEN DER KUNDEN.	

ZWISCHENMENSCHLICHE FÄHIGKEITEN	FÄHIGKEITEN UND VERHALTENSWEISEN, DIE EFFEKTIVE INTERAKTIONEN UND BEZIEHUNGEN MIT ANDEREN ERLEICHTERN.	
ANSATZ DER KUNDENINTERAKTION	EINE METHODE ODER STRATEGIE IN DER KOMMUNIKATION MIT KUNDEN, DIE SOWOHL VERBALE ALS AUCH NONVERBALE ELEMENTE UMFASST.	
ERWÜNSCHTE UND UNERWÜNSCHTE REAKTIONEN	POSITIVE UND NEGATIVE REAKTIONEN ODER VERHALTENSWEISEN IM ZUSAMMENHANG MIT DER KOMMUNIKATION	

EFFIZIENTE VERBALE UND NONVERBALE KOMMUNIKATION	DIE FÄHIGKEIT, BOTSCHAFTEN MIT HILFE VON GESPROCHENEN UND NICHT GESPROCHENEN ELEMENTEN WIRKSAM UND ANGEMESSEN ZU VERMITTELN	
ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN	DIE FÄHIGKEIT, ZEIT, RESSOURCEN UND AUFGABEN EFFIZIENT ZU VERWALTEN, WAS EINE EFFEKTIVE PLANUNG, PRIORITÄTENSETZUNG UND KOORDINIERUNG ZUR STEIGERUNG DER PRODUKTIVITÄT UND ZUR ERREICHUNG VON ZIELEN BEINHALTET.	

ZEITMANAGEMENT	DIE EFFEKTIVE UND EFFIZIENTE NUTZUNG DER ZEIT, UM AUFGABEN ZU PRIORISIEREN, FRISTEN EINZUHALTEN UND DIE PRODUKTIVITÄT IN VERSCHIEDENEN PERSÖNLICHEN UND BERUFLICHEN KONTEXTEN ZU OPTIMIEREN.	
AUFGABENPRIORISIERUNG	DER PROZESS DER ANORDNUNG UND EINSTUFUNG VON AUFGABEN AUF DER GRUNDLAGE IHRER RELATIVEN WICHTIGKEIT ODER DRINGLICHKEIT, DER EIN EFFEKTIVES ZEIT-	

	UND RESSOURCENMANAGEMENT GEWÄHRLEISTET.	
SORTIEREN	ANORDNEN VON ELEMENTEN IN EINER BESTIMMTEN REIHENFOLGE, OFT AUF DER GRUNDLAGE NUMERISCHER ODER ALPHABETISCHER KRITERIEN, UM DIE DATENORGANISATION EFFIZIENTER ZU GESTALTEN.	

THEMA 1: KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT

EINFÜHRUNG

IN DIESEM THEMA WERDEN SIE EINIGE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN ERLERNEN.

DIE AUFNAHME EINER BESCHÄFTIGUNG IST EIN WICHTIGER SCHRITT IN IHREM LEBEN,

DIE IHNEN EINE GROSSE BEFRIEDIGUNG VERSCHAFFT

UND ENTWICKLUNGSCHANCEN BIETET.

DER HAUPTZWECK DIESES THEMAS

IST ES, EIN STRUKTURIERTES UND PROGRESSIVES

LERNPFAD FÜR PERSONEN

DIE IHRE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN VERBESSERN WOLLEN.

DAS PROGRAMM RICHTET SICH AN DIE TEILNEHMER

AUF VERSCHIEDENEN LEISTUNGSNIVEAUS.

DAS ÜBERGREIFENDE ZIEL IST

PERSONEN MIT DER FÄHIGKEIT ZU BEFÄHIGEN

ERFORDERLICHE KENNTNISSE, FÄHIGKEITEN UND EINSTELLUNGEN

FÜR EINE EFFEKTIVE KOMMUNIKATION IN VERSCHIEDENEN KONTEXTEN,

INSBESONDERE IM UMGANG MIT KUNDEN.

DAS LERNSMATERIAL IST IN DREI STUFEN UNTERTEILT:

- ANFÄNGERSTUFE
- MITTLELSTUFE
- FORTGESCHRITTENE STUFE

DER INHALT KONZENTRIERT SICH AUF DIE ENTWICKLUNG GRUNDLEGENDER KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN.

SIE LERNEN KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

DIE SIE BEI JEDER ARBEIT VERWENDEN KÖNNEN, Z. B.:

- AKTIV ZUHÖREN
- VERBALE UND NONVERBALE KOMMUNIKATION ANWENDEN
- ERWÜNSCHTE UND UNERWÜNSCHTE REAKTIONEN ERKENNEN
- BEGRÜSSUNG UND UMGANG MIT KUNDEN
- ERFASSEN DER NUANCEN DER EINSEITIGEN UND ZWEISEITIGEN KOMMUNIKATION
- ZWISCHENMENSCHLICHE FÄHIGKEITEN DEFINIEREN
- VERTRAUEN IN DIE KOMMUNIKATION AUFBAUEN

BEISPIELE UND AKTIVITÄTEN WURDEN FÜR SIE AUSGEWÄHLT.

AUFGABEN

JETZT ZEIGEN WIR IHNEN SCHRITT FÜR SCHRITT

WIE MAN DIE EINFACHEN AUFGABEN ERLEDIGT, DIE MAN KENNEN MUSS

UND AN IHREM ARBEITSPLATZ AUSFÜHREN MÜSSEN, UM

GUTE KOMMUNIKATION ZU ERMÖGLICHEN.

MACH SIE SICH KEINE SORGEN, WENN SIE ETWAS NICHT VERSTEHEN.

BITTEN SIE UM HILFE, WENN SIE SIE BRAUCHEN.

VIEL GLÜCK!

ANFÄNGERSTUFE

GUTE KOMMUNIKATION IST FÜR JEDE ROLLE ENTSCHEIDEND.

IN DER HEUTIGEN WELT, DIE IN HOHEM MASSE AUF DEN AUSTAUSCH VON INFORMATIONEN ANGEWIESEN IST,

LEGEN DIE ARBEITGEBER MEHR WERT AUF DIE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT.

ENTWICKLUNG GUTER KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

KANN IHNEN IN ALLEN BEREICHEN IHRES LEBENS HELFEN,

SOWOHL AUF PERSÖNLICHER ALS AUCH AUF BERUFLICHER EBENE.

ZUM BEISPIEL GUTE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

KÖNNEN IHNEN BEI DER BEWERBUNG UM EINE STELLE HELFEN

UND GUTE LEISTUNGEN IM BERUF ZU ERBRINGEN.

AUF PERSÖNLICHER EBENE, GUTE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

KANN IHRE PERSÖNLICHEN BEZIEHUNGEN VERBESSERN

INDEM SIE IHNEN HELFEN, ANDERE BESSER ZU VERSTEHEN

UND VERSTANDEN ZU WERDEN.

ENTWICKLUNG HERVORRAGENDER KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

BRAUCHT EINIGE ZEIT,

ABER HIER KÖNNEN SIE EIN PAAR TIPS FINDEN

DIE SIE SOFORT ANWENDEN KÖNNEN,

DAMIT SIE BESSER MIT ANDEREN KOMMUNIZIEREN KÖNNEN.

DIESER THEMATIK BIETET IHNEN EINEN GRUNDLEGENDE THEORETISCHEN HINTERGRUND ZUR KOMMUNIKATION.

DANN ERHALTEN SIE VERSCHIEDENE TIPPS ZU DIESEM THEMA:

WIE SIE IHRE BOTSCHAFT WIRKSAM VERMITTELN KÖNNEN

(VERBAL, NONVERBAL UND SCHRIFTLICH).

SCHLIESSLICH ZEIGEN WIR IHNEN

WIE MAN EIN BESSERER ZUHÖRER WIRD

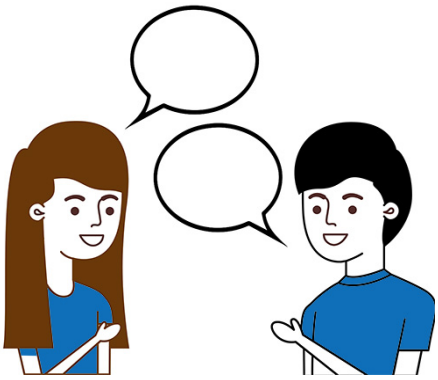
FÜR EINE TIEFGRÜNDIGE KOMMUNIKATION.

KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN UMFASSEN

DIE FÄHIGKEIT EINER PERSON, INFORMATIONEN ZU VERMITTELN ODER

GEDANKEN, IDEEN UND GEFÜHLE GEGENÜBER ANDEREN AUSZUDRÜCKEN.

NACHRICHT



SENDER **EMPFÄNGER**

DREI ELEMENTE:

1. ABSENDER:

   DIE PERSON, DIE DIE INFORMATIONEN ÜBERMITTELN MÖCHTE
2. NACHRICHT:

   INHALT DER INFORMATIONEN, DIE DER ABSENDER ÜBERMITTELN MÖCHTE
3. EMPFÄNGER:

   DIE PERSON, AN DIE DIE NACHRICHT GERICHTET IST

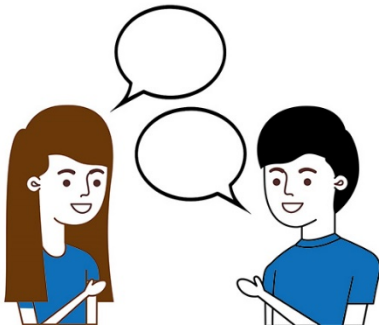
AKTIVES ZUHÖREN:

AUF JEMANDEN ZU REAGIEREN, DER MIT IHNEN SPRICHT

BEDEUTET, DASS SIE IHRE AKTUELLE AKTIVITÄT UNTERBRECHEN

UND SICH AUF SEINE BOTSCHAFT KONZENTRIEREN.

REAGIEREN SIE ANSCHLIESSEND AUF DAS, WAS DIE PERSON MITGETEILT HAT.

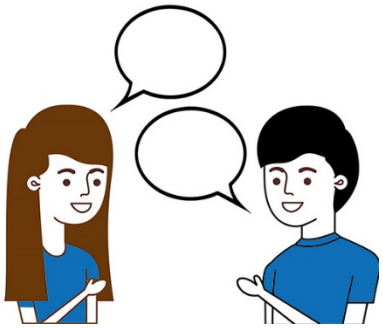


1. KÖNNTEN SIE BITTE DEN TISCH ABRÄUMEN?
2. JA, SICHER! ICH WERDE ES JETZT TUN.

ES GIBT ZWEI ARTEN VON KOMMUNIKATION:

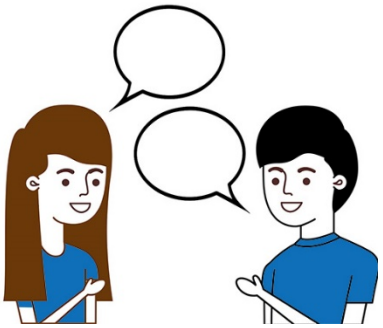
- VERBAL: GESPROCHENE WORTE UND SPRACHE
- NONVERBAL: GESTIK, MIMIK, KÖRPERHALTUNG, BLICKKONTAKT, TONFALL, AUSSEHEN

VERBAL



1. SCHÖNEN TAG NOCH!
2. MAN SIEHT SICH!

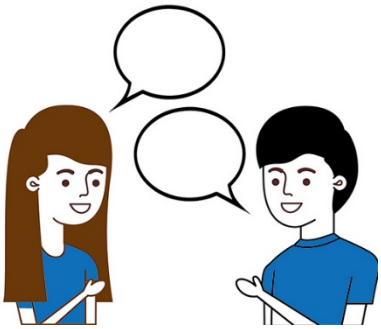
NON-VERBAL



BEGRÜSSUNG BEI DER ERSTEN BEGEGNUNG MIT EINER PERSON,

BEINHALTET ENTWEDER VERBALE ODER NONVERBALE KOMMUNIKATION.

- VERBAL: GRÜSSE AUSDRÜCKEN, Z. B. SAGEN
  - "HALLO" ODER
  - "GUTEN MORGEN",
  - "GUTEN TAG" (NACH 12:00 UHR),
  - "GUTEN ABEND" (NACH 18:00 UHR).
- NONVERBAL: NICKEN SIE LEICHT MIT DEM KOPF NACH OBEN UND LÄCHELN SIE DABEI, ODER WINKEN SIE EINFACH MIT DER HANDFLÄCHE NACH RECHTS UND LINKS.



1. GUTEN MORGEN! WIE GEHT ES IHNEN?

2. HEY! GUTEN MORGEN! MIR GEHT ES GUT, DANKE, UND DIR?

3. MIR GEHT'S AUCH GUT!

ERWÜNSCHTE VS. UNERWÜNSCHTE REAKTION

WÜNSCHENSWERT:

EINE POSITIVE, EMPATHISCHE UND HILFSBEREITE REAKTION

DIE DIE GEFÜHLE ODER GEDANKEN DER ANDEREN PERSON ANERKENNT UND VERSUCHT,

AUF IHRE ANLIEGEN EINZUGEHEN.

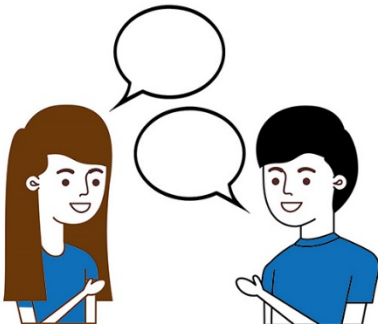
UNERWÜNSCHT:

NEGATIV, ABWEISEND, OHNE EMPATHIE.

UNERWÜNSCHTE REAKTIONEN KÖNNEN BEZIEHUNGEN SCHÄDIGEN UND

ZU MISSVERSTÄNDNISSEN UND KONFLIKTEN BEITRAGEN.

ERWÜNSCHTE REAKTION



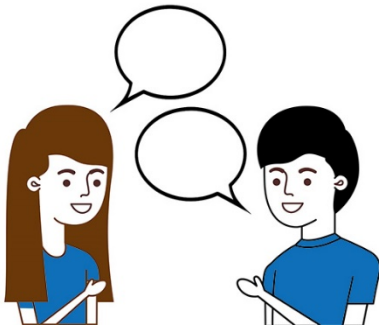
1. KÖNNTEN SIE MIR BITTE HELFEN, DIE BETTWÄSCHE ZU WECHSELN?

2. JA SICHER!

ODER

2. ICH WÜRDE GERNE, ABER ICH MUSS DEN BODEN WISCHEN.

UNERWÜNSCHTE REAKTION



1. KÖNNTEN SIE MIR BITTE HELFEN, DIE BETTWÄSCHE ZU WECHSELN?

2. NEIN

ODER

2. NEIN, ICH HABE ANDERE VERPFLICHTUNGEN.

MITTELSTUFE

KOMMUNIKATIONSARTEN

EINSEITIGE KOMMUNIKATION:

INFORMATIONSFLÜSSE VOM ABSENDER ZUM EMPFÄNGER

MIT MINIMALER ODER KEINER RÜCKMELDUNG.

DER EMPFÄNGER EMPFÄNGT SIE EINFACH

OHNE BETEILIGUNG ODER MITWIRKUNG.

KOMMUNIKATION IN BEIDE RICHTUNGEN:

INFORMATIONEN WERDEN AUSGETAUSCHT ZWISCHEN

ABSENDER UND EMPFÄNGER

MIT SOFORTIGER RÜCKMELDUNG.

AKTIVE BETEILIGUNG BEIDER PARTEIEN, DIE

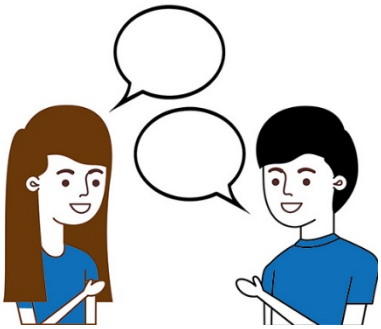
INTERAKTIVE UND DYNAMISCHE GESPRÄCHE ERMÖGLICHT

WO NACHRICHTEN NICHT NUR GESENDET WERDEN

SONDERN AUCH ERHALTEN

UND FÖRDERT DEN DIALOG UND DAS GEGENSEITIGE VERSTÄNDNIS.

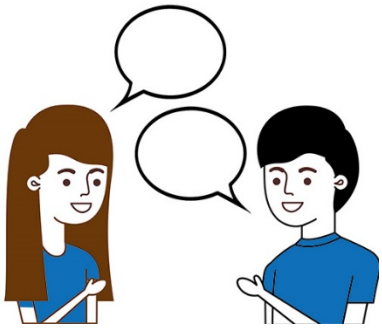
EINSEITIG



1. SIND MILCHPRODUKTE VERDERBLICH?

2. JA.

ZWEISEITIG



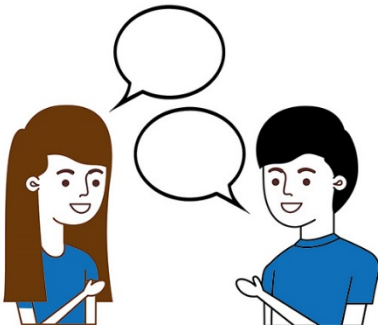
1. SIND MILCHPRODUKTE VERDERBLICH?

2. JA, UND DAS GILT AUCH FÜR FLEISCH UND FISCH.

KOMMUNIKATION IM ARBEITSUMFELD

IST VON GROSSER BEDEUTUNG.

SIE HILFT INDIVIDUEN, SICH AUSZUDRÜCKEN UND AKTIV ZUR ARBEITSUMGEBUNG BEIZUTRAGEN.

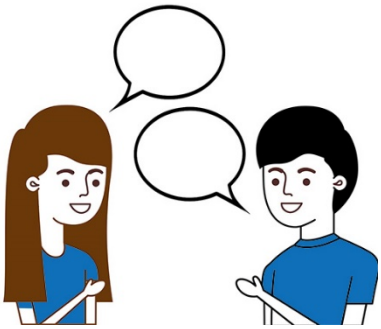


1. HEY! ICH BIN MIT MEINEN AUFGABEN FERTIG!
GIBT ES NOCH ETWAS, WOMIT ICH SIE ODER EINEN KOLLEGEN UNTERSTÜTZEN KANN?

2. DAS IST GROSSARTIG! JA!
LASST UNS JETZT DIE TISCHE FÜR DAS ABENDESSEN VORBEREITEN, UM SPÄTER ETWAS ZEIT ZU SPAREN!

ZU DEN WESENTLICHEN GRUNDSÄTZEN FÜR EINE ANGEMESSENE KOMMUNIKATION GEHÖREN:

- IHRE GEDANKEN KLAR ZU FORMULIEREN UND IN EINEM TEMPO SPRECHEN, DAS DAS VERSTÄNDNIS SICHERSTELLT.
- VERMEIDEN SIE ES, JEMANDEN ZU UNTERBRECHEN, WENN ER SPRICHT; WARTEN SIE STATTDESSEN, BIS ER SEINEN SATZ BEENDET HAT, BEVOR SIE ANTWORTEN.
- ANDEREN UNGETEILTE AUFMERKSAMKEIT ZU SCHENKEN WÄHREND GESPRÄCHEN.



1. BITTE SEIEN SIE BEIM SCHÄLEN DER ZWIEBEL VORSICHTIG, DENN...

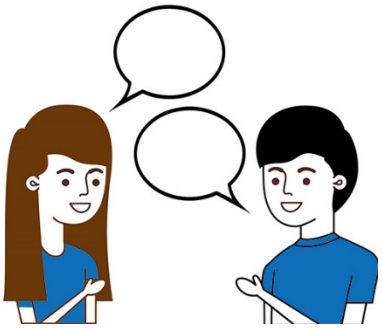
2. ICH BIN BESONDERS VORSICHTIG IM UMGANG MIT DEM MESSER!

3. ICH HABE VERSUCHT, DICH ZU WARNEN, DASS ZWIEBELN DEINE AUGEN BRENNEN LASSEN.

EFFEKTIVES ZUHÖREN

- HÖREN SIE AUF ZU REDEN UND UNTERBRECHEN SIE NICHT - WENN SIE REDEN, HÖREN SIE NICHT ZU
- AUFGESCHLOSSEN BLEIBEN - ZUHÖREN, OHNE DIE ANDERE PERSON ZU BEURTEILEN
- ZUHÖREN UND SICH VORSTELLEN, WAS DER SPRECHER SAGT - ZUM BESSEREN VERSTÄNDNIS KÖNNEN SIE SICH DIE BOTSCHAFT VISUALISIEREN
- SIGNALE GEBEN, DASS SIE ZUHÖREN - EIN EINFACHES NICKEN ODER EIN 'HMMM' ODER 'UH HUH' ZUM RICHTIGEN ZEITPUNKT KÖNNEN DEN ZWECK ERFÜLLEN
- ACHTEN SIE AUF NONVERBALE HINWEISE - WIE BEREITS ERWÄHNT, VERMITTELN WORTE NUR EINEN BRUCHTEIL DER NACHRICHT, ALSO DIE AUFMERKSAMKEIT MUSS AUCH AUF DIE KÖRPERSPRACHE GERICHTET WERDEN.

EIN GESCHICKTER KOMMUNIKATOR ZEIGT EINE EFFEKTIVE VERBALE UND NONVERBALE KOMMUNIKATION.



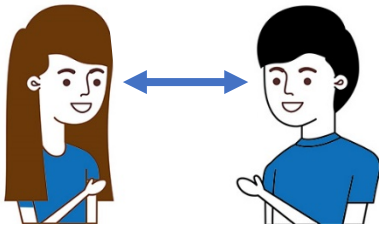
1. HALLO! KÖNNTEN SIE MIR BITTE SAGEN, WO ICH FRISCHES OBST UND GEMÜSE FINDEN KANN?

2. GANG 5

TIPPS ZUR VERBESSERUNG DER NONVERBALEN KOMMUNIKATION:

1. BLICKKONTAKT HALTEN:

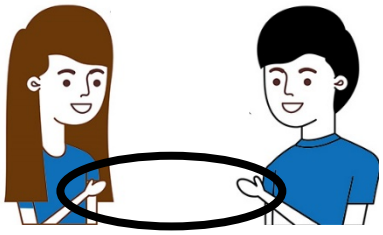
   DURCH DIE HALTUNG DES AUGENKONTAKTS ZEIGEN SIE IHREN GESPRÄCHSPARTNERN, DASS SIE PRÄSENT SIND.



2. MIT DEN HÄNDEN SPRECHEN:

   MENSCHEN, DIE MIT HANDGESTEN KOMMUNIZIEREN, WERDEN ALS WARMHERZIG, SYMPATHISCH UND ENERGIEVOLL ANGESEHEN.

   FÜR EINE BESSERE KOMMUNIKATION SOLLTEN SIE ALSO



   IHRE HÄNDE BENUTZEN.

AKTIVES ZUHÖREN

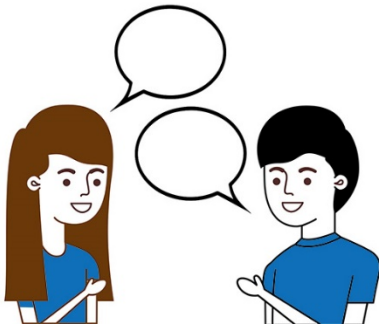
AKTIVES ZUHÖREN GEWÄHRLEISTET EINE GENAUERE INTERPRETATION DER NACHRICHT DES SPRECHERS,

FÖRDERT DAS VERTRAUEN UND

SCHAFFT EINE PRODUKTIVE UMGEBUNG.

FÜR EINEN SINNVOLLEN DIALOG:

- AUFMERKSAM SEIN, INTERESSE ZEIGEN UND ABLENKUNG VERMEIDEN
- VERSTÄNDNIS ZEIGEN,
  ENGAGEMENT ZEIGEN
  DURCH NONVERBALE KOMMUNIKATION
  WIE NICKEN UND AUGENKONTAKT
- ANGEMESSEN REAGIEREN, FEEDBACK GEBEN,
  UMSCHREIBEN, UM KLÄRUNG BITTEN
  UM DAS VERSTÄNDNIS ZU BESTÄTIGEN



1. ICH DENKE, DAS WÄRE ALLES. HABEN SIE NOCH FRAGEN?

2. KÖNNTEN SIE BITTE DIE ANFORDERUNGEN AN DIE ZUBEREITUNG VON GEMÜSE WIEDERHOLEN?

3. SICHER! ICH VERSTEHE, DASS DAS ZU VIELE INFORMATIONEN FÜR EINEN TAG WAREN.

FORTGESCHRITTENE STUFE

ZWISCHENMENSCHLICHE KOMPETENZEN SIND DIE FÄHIGKEITEN

DIE EINE PERSON ZUR INTERAKTION UND KOMMUNIKATION NUTZT UM EFFEKTIV MIT ANDEREN ZUSAMMENARBEITEN.

DIESE FÄHIGKEITEN SIND UNERLÄSSLICH FÜR

AUFBAU POSITIVER BEZIEHUNGEN,

ZUSAMMENARBEIT IM TEAM UND

SICH IN SOZIALEN SITUATIONEN ZURECHTZUFINDEN.

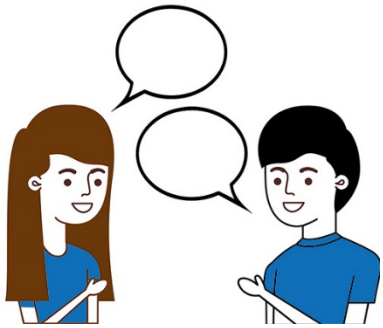
ABGESEHEN VON KOMMUNIKATION UND AKTIVEM ZUHÖREN,

EINE PERSON SOLLTE AUSSERDEM ÜBER DIE FOLGENDEN FÄHIGKEITEN VERFÜGEN:

- EMPATHIE
- KONFLIKTLÖSUNG
- TEAMWORK
- FLEXIBILITÄT
- PROBLEMLÖSUNG
- VERHANDLUNG

EMPATHIE:

ES IST DIE FÄHIGKEIT, DIE GEFÜHLE ANDERER ZU VERSTEHEN UND ZU TEILEN, INDDEM MAN IHRE PERSPEKTIVE MIT SORGFALT UND MITGEFÜHL ANERKENNT.



1. ICH HABE BEI DER VORBEREITUNG DER LETZTEN BESTELLUNG EINEN FEHLER GEMACHT.
ICH FÜHLE MICH WIRKLICH SCHLECHT DESWEGEN.

2. ICH KANN MIR VORSTELLEN, DASS DAS FÜR SIE STRESSIG SEIN MUSS.
WIR ALLE MACHEN FEHLER, UND ICH WEISS ES ZU SCHÄTZEN, DASS SIE SO EHRLICH SIND UND ES ANSPRECHEN.
LASSEN SIE UNS EINE LÖSUNG FINDEN UND DIE AUSWIRKUNGEN AUF DAS TEAM MINIMIEREN.

IN DIESEM BEISPIEL DRÜCKT KOLLEGE 2

VERSTÄNDNIS FÜR DIE GEFÜHLE VON KOLLEGE 1 AUS, ANERKENNT DEN FEHLER OHNE VORWÜRFE

UND BIETET UNTERSTÜTZUNG

BEI DER FINDUNG EINER LÖSUNG AN.

DIESE ANTWORT ZEIGT EMPATHIE,

INDEM SIE DIE EMOTIONALEN AUSWIRKUNGEN DER SITUATION ERKENNT UND ANSPRICHT.

KONFLIKTLÖSUNG:

ES IST DIE FÄHIGKEIT, KONFLIKTE ZU BEWÄLTIGEN,

SICH VERSCHIEDENE PERSPEKTIVEN ANHÖREN

EINE GEMEINSAME BASIS FINDEN UND

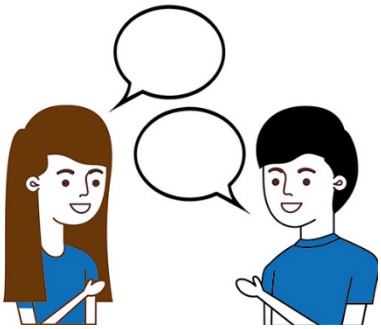
GEMEINSAM AN LÖSUNGEN ARBEITEN

DIE ALLE BETEILIGTEN PARTEIEN ZUFRIEDEN STELLEN.

SIE TRÄGT ZU EINEM HARMONISCHEN ARBEITSUMFELD BEI,

EFFEKTIVE TEAMARBEIT UND

DIE AUFRECHTERHALTUNG GESUNDER BEZIEHUNGEN.



1. MIR IST AUFGEFALLEN, DASS SIE BEI DER ZIMMERREINIGUNG IMMER WIEDER EINIGE DETAILS ÜBERSEHEN HABEN.

2. ICH DANKE IHNEN, DASS SIE MICH DARAUF AUFMERKSAM GEMACHT HABEN. ICH ENTSCHULDIGE MICH. ICH WERDE MEIN BESTES TUN.

IN DIESEM SZENARIO,

KOLLEGE 2 ERKENNT DAS PROBLEM AN,

ÜBERNIMMT VERANTWORTUNG,

UND SCHLÄGT EINE LÖSUNG FÜR DAS PROBLEM VOR.

DIESE ANTWORT ZEUGT VON EINEM ENGAGEMENT

ZUR KONFLIKTLÖSUNG, VERBESSERUNG UND AUFRECHTERHALTUNG

HOHE STANDARDS BEI DER KUNDENBETREUUNG.

TEAMWORK:

ES IST EINE GEMEINSCHAFTLICHE ANSTRENGUNG

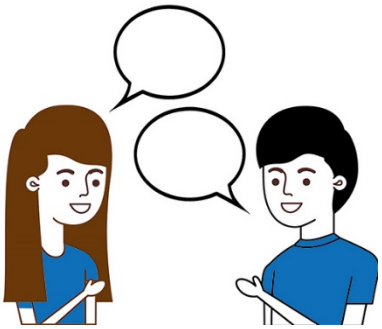
VON PERSONEN, DIE ZUSAMMEN

AUF EIN GEMEINSAMES ZIEL HINARBEITEN.

ES GEHT UM GEGENSEITIGE UNTERSTÜTZUNG, EFFEKTIVE KOMMUNIKATION,

UND DIE BÜNDELUNG VON FÄHIGKEITEN UND RESSOURCEN

UM GEMEINSAME AUFGABEN ODER PROJEKTE ZU VERWIRKLICHEN.



1. WIR HABEN HEUTE ABEND EINE GROSSE RESERVIERUNG UND DIE KÜCHE IST SEHR BESCHÄFTIGT. WIR MÜSSEN SICHERSTELLEN, DASS ALLES RECHTZEITIG ZUBEREITET WIRD.

2. OK. BITTE LASSEN SIE MICH WISSEN, WIE ICH SIE UNTERSTÜTZEN KANN.

IN DIESEM BEISPIEL,

KOLLEGE 2 ERKENNT DIE SITUATION AN,

SCHLÄGT EINE KLARE AUFTEILUNG DER ZUSTÄNDIGKEITEN VOR,

UND BETONT EINE OFFENE KOMMUNIKATION,

UM BEI BEDARF UNTERSTÜTZUNG ZU ERHALTEN.

DIES ZEIGT EIN AUF TEAMARBEIT AUSGERICHTETEN ANSATZ IN EINER KÜCHE, WO ZUSAMMENARBEIT UND KOORDINATION FÜR DIE ERBRINGUNG EINER QUALITATIV HOCHWERTIGEN DIENSTLEISTUNG IN EINER ARBEITSREICHEN ZEIT UNERLÄSSLICH SIND.

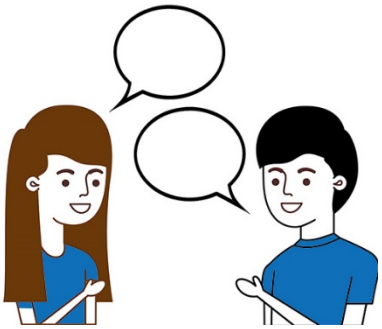
FLEXIBILITÄT:

ES IST DIE FÄHIGKEIT, SICH AN VERÄNDERTE UMGEBUNGEN ANZUPASSEN UND ERFOLGREICH ZU SEIN.

ES GEHT DARUM, FLEXIBEL UND OFFEN FÜR NEUE IDEEN ZU SEIN.

MAN SOLL IN DER LAGE SEIN DIE EIGENE EINSTELLUNG ODER VERHALTEN ZU ÄNDERN

ALS REAKTION AUF SICH VERÄNDERNDE SITUATIONEN.



1. ICH HABE DIESES PRODUKT GESUCHT, ABER ES SCHEINT, AUSVERKAUFT ZU SEIN.
ES IST EIN BISSCHEN ENTTÄUSCHEND.

2. ICH ENTSCHULDIGE MICH FÜR DIE UNANNEHMLICHKEITEN.
ES SCHEINT, DASS WIR DIESEN SPEZIELLEN ARTIKEL NICHT MEHR VORRÄTIG HABEN. WIR HABEN BEREITS EINE BESTELLUNG AUFGEGEBEN UND WERDEN IHN NÄCHSTE WOCHE WIEDER AUF LAGER HABEN.

IN DIESEM BEISPIEL,

PASST SICH DIE PERSON DER SITUATION AN

INDEM SIE DAS PROBLEM ANERKENNT,

EINER ALTERNATIVE ANBIETET, UND ÜBER

FLEXIBILITÄT VERFÜGT, UM DIE BEDÜRFNISSE DER KUNDEN ZU ERFÜLLEN.

DIES ZEIGT ANPASSUNGSFÄHIGKEIT

IM UMGANG MIT UNERWARTETEN UMSTÄNDEN UND

GEWÄHRLEISTUNG EINER POSITIVEN KUNDENERFAHRUNG.

PROBLEMLÖSUNG:

ES IST DER PROZESS DER IDENTIFIZIERUNG EINER HERAUSFORDERUNG UND

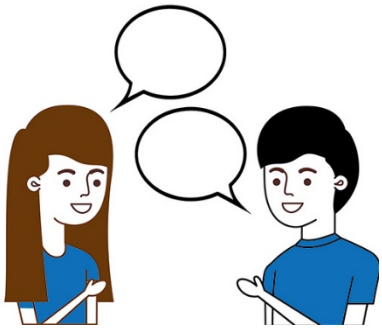
DIE SUCHE NACH WIRKSAMEN LÖSUNGEN ZUR ÜBERWINDUNG DES PROBLEMS.

ES GEHT DARUM, DIE SITUATION ZU ANALYSIEREN,

MÖGLICHE LÖSUNGEN ZU BEWERTEN,

ENTSCHEIDUNGEN ZU TREFFEN UND

MASSNAHMEN ZUR LÖSUNG DES PROBLEMS DURCHFÜHREN.



1. DIE HAUPTZUTATEN FÜR DIE HEUTIGEN SPEZIALITÄTEN SIND BALD FERTIG, UND DER LIEFERANT WIRD ERST MORGEN LIEFERN.

2. LASSEN SIE UNS UNSEREN BESTAND AUF ALTERNATIVEN PRÜFEN UND DIE ANGEBOTE VIELLEICHT ETWAS ÄNDERN.
ICH WERDE AUCH EINEN ANDEREN LIEFERANTEN FÜR EINE NOTLIEFERUNG KONTAKTIEREN.
KÖNNEN SIE DAS KÜCHENPERSONAL INFORMIEREN, DAMIT ES DIE NOTWENDIGEN ANPASSUNGEN AN DER SPEISEKARTE VORNIMMT?

IN DIESEM SZENARIO,

KOLLEGE 2 ERKENNT DAS PROBLEM AN,

SCHLÄGT PRAKTISCHE LÖSUNGEN VOR, UND

WEIST AUFGABEN ZU, UM DAS PROBLEM IN DER KÜCHE ZU LÖSEN.

DIES ZEIGT EINEN PROBLEMLÖSENDEN ANSATZ

UM EINEN REIBUNGSLOSEN BETRIEB ZU GEWÄHRLEISTEN UND

DIE QUALITÄT DES DIENSTES AUFRECHTZUERHALTEN

TROTZ UNERWARTETER HERAUSFORDERUNGEN.

VERHANDLUNG:

ES IST EIN KOMMUNIKATIVER PROZESS, BEI DEM DIE INDIVIDUEN

DISKUSSIONEN FÜHREN, UM EINE FÜR BEIDE SEITEN ANNEHMBARE VEREINBARUNG ZU ERREICHEN.

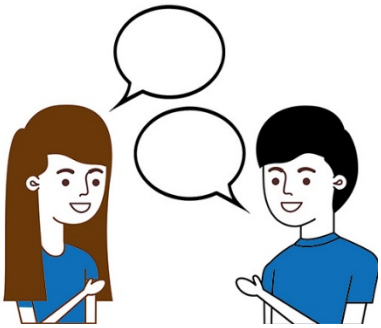
ES GEHT UM DEN AUSTAUSCH VON IDEEN, UM KOMPROMISSE

UND EINE GEMEINSAME BASIS ZU FINDEN.

VERHANDLUNGEN ERFORDERN DIE BEREITSCHAFT

VERSCHIEDENE PERSPEKTIVEN ZU IN BETRACHT ZU NEHMEN, UM

ERGEBNISSE ZU ERZIELEN, DIE ALLE BETEILIGTEN ZUFRIEDEN STELLEN.



1. WIR HABEN ZU WENIG LAGERPLATZ, UND ICH MUSS MEHR PLATZ FÜR NEUE PRODUKTE BEREITSTELLEN.

2. WIE WÄRE ES, WENN WIR DAS LAYOUT UMGESTALTEN?
ICH KANN EINE NEUE ANORDNUNG VORSCHLAGEN, DIE UNSEREN BEDÜRFNISSEN GERECHT WIRD.

IN DIESEM BEISPIEL,

KOLLEGE 2 ERKENNT DAS PROBLEM AN,

SCHLÄGT EINE LÖSUNG VOR, DIE DIE BEDÜRFNISSE BEIDER PARTEIEN BERÜCKSICHTIGT

UND BITTET UM BEITRÄGE VON KOLLEGEN 1.

DIES IST EIN BEISPIEL FÜR EINEN VERHANDLUNGSANSATZ

UM EINE FÜR BEIDE SEITEN VORTEILHAFTE LÖSUNG ZU FINDEN

IN EINER LAGERUMGEBUNG.

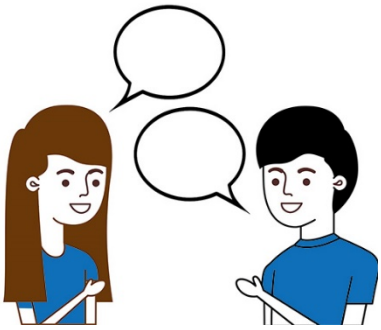
ORIENTIERUNG AM KUNDENSERVICE:

DER KUNDE STEHT AN ERSTER STELLE:

SIE WOLLEN NATÜRLICH EINEN GUTEN ERSTEN EINDRUCK MACHEN.

UND BEGINNEN, EINEN KUNDEN ZU EMPFANGEN UND

DEN KONTAKT AUF FREUNDLICHE UND RESPEKTVOLLE WEISE ZU ETABLIEREN.



1. HALLO! WILLKOMMEN!
WIE KANN ICH IHNEN HELFEN?

2. ICH HABE EINE BESTELLUNG AUFGEGEBEN.
KÖNNTEN SIE MIR BITTE SAGEN, WO DIE ABHOLSTELLE IST?

EINE GUTE ERFAHRUNG MIT DEM KUNDENSERVICE

KANN DIE GESAMTE WAHRNEHMUNG DIE EIN KUNDE GEGENÜBER DER ORGANISATION HAT VERÄNDERN.

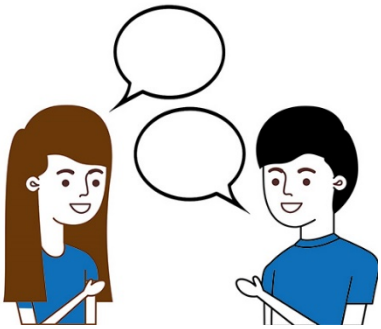
(ODER INTERNE VERMITTLUNGSSTELLE).

TIPP!

UM GUTE LANGFRISTIGE BEZIEHUNGEN AUFZUBAUEN,

IST ES WICHTIG, SICH AUCH AN PERSÖNLICHE DETAILS ZU ERINNERN.

NATÜRLICH BIS ZU EINEM ANGEMESSENEN NIVEAU.



3. SICHER! WIE IST IHR NAME?

4. PAUL

5. DIESEN WEG ENTLANG HERR PAUL

WENN SIE MIT KUNDEN ZU TUN HABEN

WENN KUNDEN FRUSTRIERT ODER VERÄRGERT ZU IHNEN KOMMEN,

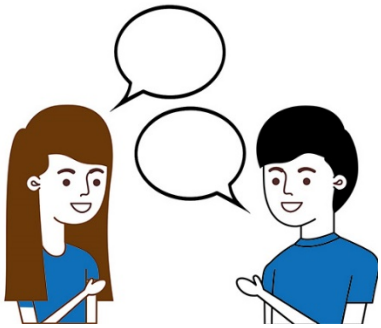
IST ES WICHTIG, RUHIG ZU BLEIBEN.

NEHMEN SIE SICH ZEIT, UM GENAU ZU VERTSEHEN

WAS SIE WOLLEN.

TIPPS:

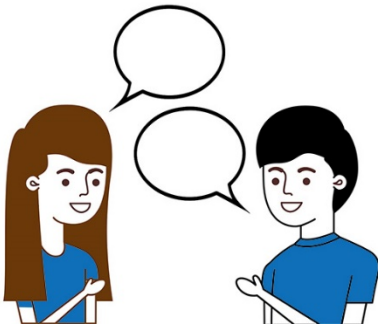
- GUT ZUHÖREN,
  NICHT UNTERBRECHEN
  SAGEN SIE IHNEN NICHT, DASS SIE SICH BERUHIGEN SOLLEN
- VERSUCHEN SIE, DAS PROBLEM ZUSAMMENZUFASSEN
  UM ZU ZEIGEN, DASS SIE ZUHÖREN



1. SIE SAGEN MIR ALSO, DASS SIE EINE BESTELLUNG MIT VERSPÄTUNG ERHALTEN HABEN UND EINIGE ARTIKEL FEHLTEN.

2. DAS IST RICHTIG.

- WENN DIE KUNDEN VERÄRGERT SIND, FRAGEN SIE, WAS SIE ODER IHRE ABTEILUNG TUN KÖNNEN UM DINGE ZU KORRIGIEREN ODER ZU VERBESSERN



3. OKAY. WIR ENTSCHULDIGEN UNS. LASSEN SIE MICH DIE VERKAUFSABTEILUNG KONTAKTIEREN, UM UNSEREN FEHLER ZU KORRIGIEREN.

4. DANKE.

THEMA 2: ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN

EINFÜHRUNG

IN DIESEM THEMA WERDEN SIE EINIGE ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN ERLERNEN.

DIE AUFNAHME EINER BESCHÄFTIGUNG IST EIN WICHTIGER SCHRITT IN IHREM LEBEN,

DIE IHNEN EINE GROSSE BEFRIEDIGUNG VERSCHAFFT

UND ENTWICKLUNGSCHANCEN BIETET.

DER HAUPTZWECK DIESES THEMAS

IST ES, EIN STRUKTURIERTES UND PROGRESSIVES

LERNPFAD FÜR PERSONEN

DIE IHRE ORGANISATORISCHEN FÄHIGKEITEN VERBESSERN WOLLEN VORZUSTELLEN.

DAS PROGRAMM RICHTET SICH AN TEILNEHMER

AUF VERSCHIEDENEN LEISTUNGSNIVEAUS,

GEWÄHRLEISTUNG EINER SCHRITTWEISEN ENTWICKLUNG DER FÄHIGKEITEN.

DAS ÜBERGREIFENDE ZIEL IST, PERSONEN MIT DER FÄHIGKEIT ZU BEFÄHIGEN, ERFORDERLICHE KENNTNISSE,

FÄHIGKEITEN UND EINSTELLUNGEN FÜR EIN EFFEKTIVES ZEITMANAGEMENT IN VERSCHIEDENEN KONTEXTEN, V

OR ALLEM IN EINEM ARBEITSUMFELD, ZU ENTWICKELN.

DAS MATERIAL IST IN DREI STUFEN UNTERTEILT:

- ANFÄNGERSTUFE
- MITTELSTUFE
- FORTGESCHRITTEN

DER INHALT KONZENTRIERT SICH AUF DIE ENTWICKLUNG WESENTLICHER ORGANISATORISCHER FÄHIGKEITEN.

SIE WERDEN ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN ERLERNEN, DIE SIE IN JEDEM BERUF EINSETZEN KÖNNEN, WIE Z. B.:

- ZEITMANAGEMENT
- AUFGABEN PRIORISIEREN
- TO-DO-LISTEN ERSTELLEN
- DEM PLAN FOLGEN

BEISPIEL UND AKTIVITÄTEN SIND FÜR SIE AUSGEWÄHLT WORDEN.

AUFGABEN

JETZT ZEIGEN WIR IHNEN SCHRITT FÜR SCHRITT ZEIGEN,

WIE MAN DIE EINFACHEN AUFGABEN AUSFÜHRT,

DIE SIE FÜR IHREN JOB KENNEN UND DURCHFÜHREN MÜSSEN,

UM EINE ORDENTLICHE ORGANISATION SICHERZUSTELLEN.

MACHEN SIE SICH KEINE SORGEN, WENN SIE ETWAS NICHT VERSTEHEN.

BITTEN SIE UM HILFE, WENN SIE SIE BRAUCHEN.

VIEL GLÜCK!

ANFÄNGERSTUFE

ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN

ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN BEZIEHEN SICH AUF EINE REIHE VON FÄHIGKEITEN UND

KOMPETENZEN, ÜBER DIE EINER PERSON VERFÜGT

UM AUFGABEN EFFEKTIV ZU PLANEN, ZU PRIORISIEREN UND AUSZUFÜHREN.

SIE SIND FÜR EINEN ARBEITSPLATZ UNERLÄSSLICH UND

SIE TRAGEN ZUR STEIGERUNG DER PRODUKTIVITÄT UND

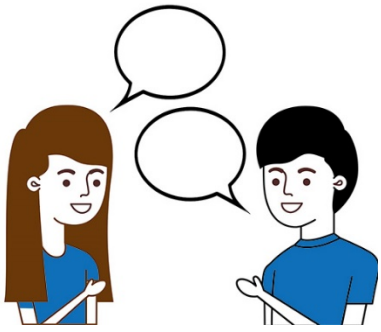
ZUR ERREICHUNG DER ZIELE BEI.

ZEITMANAGEMENT IST DIE FÄHIGKEIT, PRIORITÄTEN BEI DEN AUFGABEN ZU SETZEN,

EFFIZIENTE ZEITEINTEILUNG UND DIE EINHALTUNG VON FRISTEN.

DAZU GEHÖRT DAS VERSTÄNDNIS DER

DRINGENDE UND WICHTIGE AUFGABEN.



1. ICH MUSS DIE RECHNUNGEN HEUTE EINREICHEN.

2. SORTIEREN SIE ZUNÄCHST DIE RECHNUNGEN VON DER ÄLTESTEN ZUR NEUESTEN UND HEFTEN SIE SIE DANN AB.

EIN GUTES ZEITMANAGEMENT ERMÖGLICHT ES IHNEN

INTELLIGENTER ZU ARBEITEN, NICHT HÄRTER.

DANN KÖNNEN SIE IN KÜRZERER ZEIT MEHR ERLEDIGEN,

AUCH WENN DIE ZEIT KNAPP IST UND

DER ARBEITSDRUCK HOCH IST.

AUFGABENPRIORISIERUNG

AUFGABENPRIORISIERUNG BEDEUTET, AUFGABEN ZU ORDNEN

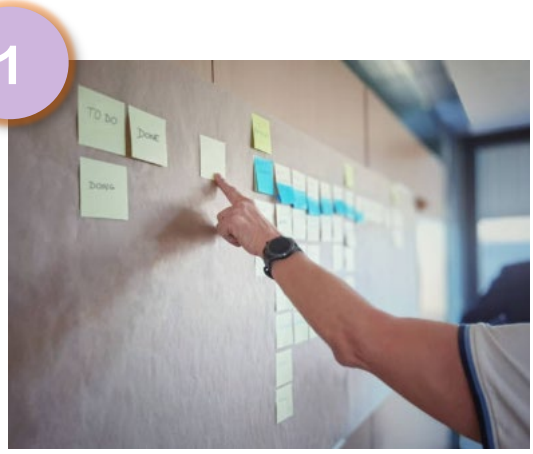
AUF DER GRUNDLAGE IHRER WICHTIGKEIT UND

SICHERZUSTELLEN, DASS WICHTIGE AUFGABEN ZUERST ERLEDIGT WERDEN.

ES IST WICHTIG, EINEN KLAREN ZEITPLAN/EINE KLARE FRIST ZU HABEN

UM IHRE PRIORITÄTEN RICHTIG ZU SETZEN:

1. EINE TO-DO-LISTE ERSTELLEN: ALLE AUFGABEN AUFLISTEN, DIE SIE ERLEDIGEN MÜSSEN, EINSCHLIESSLICH DER FRIST



2. NUMMERIEREN SIE AUFGABEN NACHPRIORITÄT UND FRIST

HALTEN SIE IHRE AUFGABENLISTE AUF DEM LAUFENDEN

DIE AUFGABENLISTE ZU ÜBERPRÜFEN, DAMIT

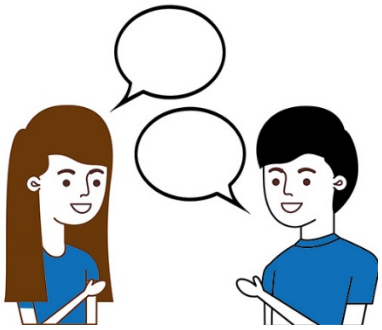
SIE NICHTS WICHTIGES ÜBERSEHEN.

ARBEITEN SIE SICH DURCH DIESE AUFGABEN,

INDDEM SIE WICHTIGKEIT UND DRINGLICHKEIT ZUWEISEN,

WIE BESCHRIEBEN.

WENN ZU VIELE AUFGABEN EINE HOHE PRIORITÄT HABEN, GEHEN SIE DIE LISTE ERNEUT DURCH UND MARKIEREN SIE DIE WENIGER WICHTIGEN.



1. BEGINNEN SIE DEN TAG DAMIT, IHRE AUFGABEN ZU ÜBERPRÜFEN.

2. ICH WERDE DIE AUFGABEN LÖSCHEN, DIE ICH GESTERN ERLEDIGT HABE.

3. GROSSARTIG! MARKIEREN SIE DANN DIE AUFGABEN, DIE HEUTE ERLEDIGT WERDEN SOLLEN.

MITTLERES NIVEAU

PLANEN SIE IHREN TAG, INDDEM SIE EINEN KALENDER VERWENDEN, UM IHREN TAG UND SOMIT IHRE ZEIT ZU ORGANISIEREN.

SCHRITTE:

1. ZEITFENSTER ERSTELLEN

2. SPEZIFISCHE ZEIT FÜR VERSCHIEDENE ARTEN VON AUFGABEN FREIHALTEN

3. FARBCODIERUNG ZUR VISUELLEN UNTERSCHEIDUNG VERWENDEN

ZWISCHEN VERSCHIEDENEN ARTEN VON AKTIVITÄTEN ODER KATEGORIEN.

ZEIT	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
07:00	AUFWACHEN						
08:00	FRÜHSTÜCK						
09:00	ARBEIT						
11:00	KURZE PAUSE						
11:30	ARBEIT						
13:00	MITTAGSPAUSE						
14:00	ARBEIT						
16:00	FEIERABEND						
17:00	FERNSEHEN SCHAUEN						
19:00	ABENDESSEN						
20:00	DUSCHEN						

21:00	SCHLAFEN						

PLANUNG BEINHALTET,

GRÖSSERE AUFGABEN IN KLEINERE AUFGABEN ZU UNTERTEILEN UND EINEN ZEITPLAN FÜR DEREN DURCHFÜHRUNG ZU ENTWICKELN.

DAS UNTERTEILEN DER AUFGABEN IN KLEINERE,

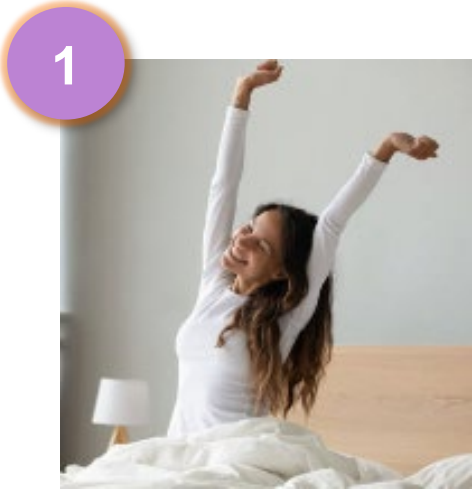
BESSER ZU BEWÄLTIGENDE TEILAUFGABEN HILFT DABEI,

DIE BENÖTIGTE ZEIT FÜR JEDE TEILAUFGABE ZU SCHÄTZEN.

BEISPIEL:

AUFWACHEN UND SICH FÜR DIE ARBEIT FERTIG MACHEN

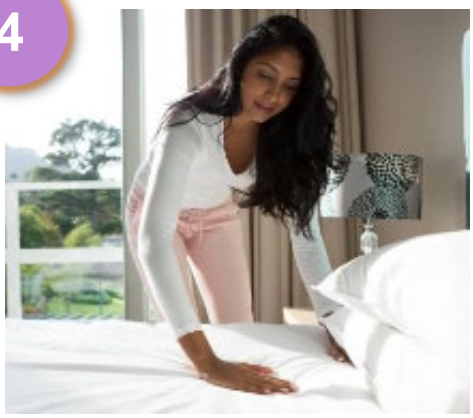
1. AUFSTEHEN



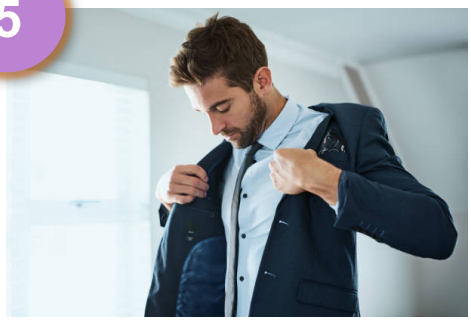
2. GESICHT WASCHEN

3. PUTZEN SIE IHRE ZÄHNE

4. DAS BETT MACHEN



5. SICH ANZIEHEN



6. FRÜHSTÜCKEN

6

WENN SIE NICHT SICHER SIND,
WIE VIEL ZEIT EINE TEILAUFGABE
BENÖTIGT, KÖNNEN SIE ERFAHRENE KOLLEGEN
UM RAT FRAGEN.
IN DIESEM FALL SOLLTEN SIE BEDENKEN,
DASS SIE UNERFAHREN SIND,
UND ZUSÄTZLICHE ZEIT FÜR DIE
ERLEDIGUNG DER AUFGABE EINPLANEN SOLLTEN.
ANDERERSEITS, WENN SIE MIT DER AUFGABE VERTRAUT SIND,
KÖNNEN SIE SIE VIELLEICHT SCHNELLER ERLEDIGEN.

FORTGESCHRITTENE STUFE

ENTSCHEIDEN SIE SICH, WELCHES MEDIUM FÜR SIE AM BESTEN GEEIGNET IST

- OFFLINE: AUF PAPIER

- ONLINE: AUF IHREM DIGITALEN GERÄT (SMARTPHONE ODER LAPTOP)

WENN SIE SICH FÜR EIN ONLINE-TOOL ENTSCHEIDEN,

BITTE PRÜFEN SIE DIE FOLGENDEN BESTEHENDEN KOSTENLOSEN APPS UND TOOLS:

- TRELLO
- GOOGLE AUFGABEN
- NOTIZEN

PROBIEREN SIE VERSCHIEDENE AUS, UM HERAUSZUFINDEN, WELCHE IHNEN AM BESTEN GEFÄLLT!

VORTEILE DER NUTZUNG DIGITALER TOOLS:

- ZUGANG ZU JEDER ZEIT UND VON JEDEM ORT AUS
- KANN MAN EINFACH ANPASSEN
- ERINNERUNGEN EINSTELLEN
- ZEITVERFOLGUNG

TIPP!

VERFOLGEN SIE DIE ZEIT, DIE SIE GEBRAUCHT HABEN, UM

EINE BESTIMMTE AUFGABE ZU ERLEDIGEN UND

UND NEHMEN SIE SICH ZEIT, DARÜBER NACHZUDENKEN.

SIE WERDEN BESSER IN DER LAGE SEIN

ZU PROGNOSTIZIEREN, WIE VIEL ZEIT SIE NÄCHSTES MAL

BENÖTIGEN WERDEN.

EINE DER WIRKSAMSTEN METHODEN

ZUR VERBESSERUNG IHRER PRODUKTIVITÄT IST ES,

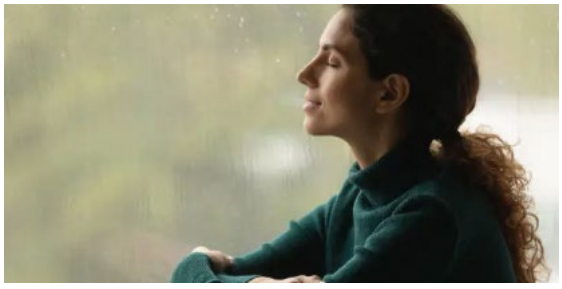
FEHLER IM ZEITMANAGEMENT ZU ERKENNEN.

TIPPS FÜR DAS ZEITMANAGEMENT

- KONZENTRATION:
  BEI DER AUSFÜHRUNG IHRER AUFGABEN KONZENTRIERT BLEIBEN

- PAUSEN MACHEN:
  MACHEN SIE KURZE PAUSEN (10-15 MINUTEN), MITTAGSESSEN!
  IHRE ENERGIE WIRD ZURÜCKKEHREN UND NACH DER PAUSE KÖNNEN SIE PLÖTZLICH DIE ANTWORT AUF EIN PROBLEM FINDEN, ÜBER DAS SIE VOR DER PAUSE NACHGEDACHT HABEN.

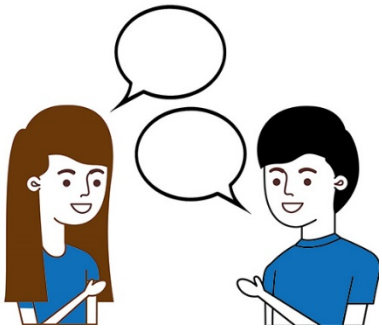
- MIT STRESS UMGEHEN:
  WENN DIE ARBEITSBELASTUNG ZU HOCH WIRD, ENTSTEHT STRESS.
  UND UNTER STRESS WERDEN SIE LEICHT MÜDE, WAS SICH NEGATIV AUF DIE PRODUKTIVITÄT AUSWIRKT.



VERSUCHEN SIE, AUFGABEN
ZU DELEGIEREN, WENN SIE
ÜBERFORDERT SIND.

ÜBERNAHME DER VERANTWORTUNG

JEDE PERSON, DIE IRGENDEINE ART VON GEISTIGER
ODER KÖRPERLICHER ANSTRENGUNG ALS
ZUGEWIESENE AUFGABE AUSFÜHRT,
TRÄGT EINE VERANTWORTUNG.
DIE PERSON HAT JE NACH IHRER POSITION
UNTERSCHIEDLICHE VERANTWORTLICHKEITEN.
EINE PLANUNG IST WICHTIG,
UM AUFGABEN RECHTZEITIG ZU ERLEDIGEN.
IM FALLE DES NICHTERFÜLLENS VON AUFGABEN
ODER BEI VERZÖGERUNGEN SIND SIE
IN DER POSITION, DIE VOLLE VERANTWORTUNG
ZU ÜBERNEHMEN UND
ENTSPRECHEND ZU REAGIEREN.



1. ICH HABE EINEN FEHLER GEMACHT UND ENTSCHULDIGE MICH DAFÜR.
DAS TUT MIR SEHR LEID.
ES IST ALLES MEINE SCHULD.

2. MACHEN SIE SICH KEINE SORGEN.
LASSEN SIE UNS GEMEINSAM VERSUCHEN, EINE LÖSUNG ZU FINDEN.

WENN SIE DIE SITUATION BEHEBEN KÖNNEN, TUN SIE ES.

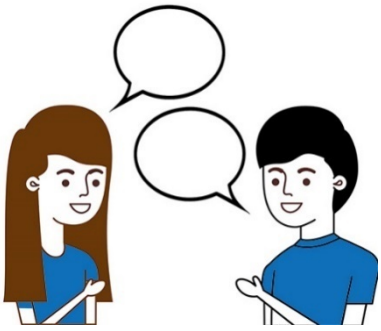
WENN SIE SICH BEI DEM KUNDEN ENTSCHULDIGEN SOLLTEN, TUN SIE DAS AUCH.

ANSONSTEN,

SOLLTEN SIE IHREN VORGESETZTEN MITTEILEN,

WAS PASSIERT IST UND

MÖGLICHE LÖSUNGEN ZSAMMEN BESPRECHEN.



3. ICH WERDE MEINEN VORGESETZTEN DARÜBER INFORMIEREN UND ALTERNATIVEN VORSCHLAGEN.

4. DAS IST GROSSARTIG!
ALLES WIRD WIEDER GUT.

THEMA 3: FÄHIGKEITEN ZUR ZUSAMMENARBEIT

EINFÜHRUNG

IN DIESEM THEMA WERDEN SIE FÄHIGKEITEN FÜR ZUSAMMENARBEIT ERLERNEN.

DIE AUFNAHME EINER BESCHÄFTIGUNG IST EIN WICHTIGER SCHRITT IN IHREM LEBEN,

DIE IHNEN EINE GROSSE BEFRIEDIGUNG VERSCHAFFT

UND ENTWICKLUNGSCHANCEN BIETET.

DER HAUPTZWECK DIESES THEMAS

IST ES, EIN STRUKTURIERTES UND PROGRESSIVES

LERNPFAD FÜR PERSONEN

DIE IHRE ZUSAMMENARBEIT FÄHIGKEITEN VERBESSERN WOLLEN VORZUSTELLEN.

DAS PROGRAMM ZIELT DARAUF AB,

TEILNEHMER MIT UNTERSCHIEDLICHEN KOMPETENZNIVEAUS

ZU BERÜCKSICHTIGEN,

UM EINE GRADUELLE ENTWICKLUNG

DER FÄHIGKEITEN ZU GEWÄHRLEISTEN.

DAS ZIEL IST ES,

PERSONEN MIT DEM WISSEN,

DEN FÄHIGKEITEN UND EINSTELLUNGEN

ZU BEFÄHIGEN,

DIE FÜR EINE EFFEKTIVE ZUSAMMENARBEIT

IN VERSCHIEDENEN KONTEXTEN

ERFORDERLICH SIND,

BESONDERS BEI DER ARBEIT MIT ANDEREN MENSCHEN.

DAS MATERIAL IST IN DREI STUFEN UNTERTEILT:

- ANFÄNGERSTUFE
- MITTWLSTUFE
- FORTGESCHRITTEN

DER INHALT KONZENTRIERT SICH AUF DIE ENTWICKLUNG

WESENTLICHER KOLLABORATIONSFÄHIGKEITEN.

SIE WERDEN KOLLABORATIONSFÄHIGKEITEN ERWERBEN,

DIE SIE IN JEDEM BERUF ANWENDEN KÖNNEN,

WIE ZUM BEISPIEL:

- UM HILFE BITTEN
- HILFE STELLEN
- EIN THEMA ZU DISKUTIEREN UND MEINUNGEN AUSZUTAUSCHEN
- EMOTIONEN ERKENNEN
- VERHALTENSKODEX ZU BEACHTEN
- EINE AUFGABE BEKOMMEN UND SIE AUSFÜHREN
- AUFGABEN INNERHALB EINES TEAMS ZU VERTEILEN
- FEHLER UND KONFLIKTE
- KOLLEGIALES VERHALTEN

- ZUSAMMENARBEIT NACH EINEM GEMEINSAMEN ARBEITSPLAN
- DISKUTIEREN UND EINEN KOMPROMISS FINDEN
- SELBSTBEWUSST GEFÜHLE AUSDRUCKEN

BEISPIELE UND AKTIVITÄTEN SIND FÜR SIE AUSGEWÄHLT WORDEN.

AUFGABEN

JETZT LASSEN SIE UNS IHNEN SCHRITT FÜR SCHRITT ZEIGEN,

WIE MAN DIE EINFACHEN AUFGABEN ERLEDIGT,

DIE SIE BEI DER ARBEIT

KENNEN UND DURCHFÜHREN MÜSSEN,

UM EINE ANGEMESSENE ZUSAMMENARBEIT ZU GEWÄHRLEISTEN.

MACH SIE SICH KEINE SORGEN,

WENN SIE ETWAS NICHT VERSTEHEN.

BITTEN SIE UM HILFE,

WENN SIE DIESE BRAUCHEN.

VIEL GLÜCK!

ANFÄNGERSTUFE

KOLLABORATION IST EIN WESENTLICHER BESTANDTEIL
DER ARBEIT.
WENN SIE MIT ANDEREN KOLLEGEN ZUSAMMENARBEITEN,
UM EINE GEMEINSAME AUFGABE ZU ERLEDIGEN, I
ST ES ENTSCHEIDEND,
EINE SOLIDE GRUNDLAGE DER ZUSAMMENARBEIT ZU
ENTWICKELN.
AUCH WENN SIE EINE AUFGABE ALLEIN ERLEDIGEN,
KÖNNEN SIE IMMER NOCH AUF ANDERE ANGEWIESEN SEIN.
SIE ERHALTEN UNTERSTÜTZUNG VON IHREN KOLLEGEN
UND VORGESETZTEN, UNABHÄNGIG DAVON,
OB SIE DIREKT ZUSAMMENARBEITEN ODER NICHT.
ZUSAMMENARBEIT BEDEUTET, DASS SIE SICH BEWUSST SIND,
WIE SIE AM BESTEN MIT ANDEREN KOMMUNIZIEREN
UND INTERAGIEREN.
DIESES BEWUSSTSEIN UMFASST SOWOHL
GUTE KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN ALS AUCH
RESPEKT GEGENÜBER ANDEREN.

IN DER PRAXIS HILFT IHNEN DIESE FÄHIGKEIT,
IHRE AUFGABEN ERFOLGREICH ZU BEWÄLTIGEN
UND GUTE BEZIEHUNGEN ZU IHREN KOLLEGEN
UND VORGESETZTEN AUFZUBAUEN.
ZUSAMMENARBEITSFÄHIGKEITEN
TRAGEN AUCH DAZU BEI, KONFLIKTE ZU VERMEIDEN

UND LÖSUNGEN ZU FINDEN,
WENN UNTERSCHIEDLICHE MEINUNGEN AUFTRETEN.
IN DIESEM PROGRAMM WERDEN SIE LERNEN,

WIE SIE SICH AN DISKUSSIONEN BETEILIGEN,

IDEEN AUSTAUSCHEN UND GEMEINSAM LÖSUNGEN FINDEN.

SIE WERDEN AUCH LERNEN,

WIE SIE EINEN VERHALTENSKODEX AM ARBEITSPLATZ BEFOLGEN

UND MIT VERSCHIEDENEN EMOTIONEN UMGEHEN.

DURCH FRAGEN UND ANGEBOTE

ZUR HILFE BEI IHREN KOLLEGEN

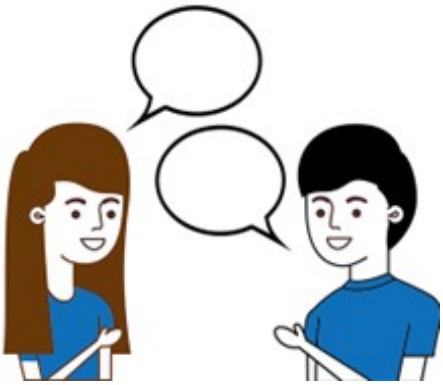
WERDEN SIE ZU EINEM WICHTIGEN

TEIL DES TEAMGEISTES.

UM HILFE BITTEN

SIE KÖNNTEN ZUM BEISPIEL HILFE BEIM UMZUG VON MÖBELN BENÖTIGEN
WENN SIE REINIGEN.

1. EINEN KOLLEGEN VON IHNEN SUCHEN
2. IHN ODER SIE GRÜSSEN
3. FRAGEN, OB ER ODER SIE
   VERFÜGBAR IST UND WARTEN SIE
   AUF
   SEINE ANTWORT
4. SAGEN, WAS SIE BRAUCHEN
5. ANSCHLIESSEND BEDANKEN SIE SICH



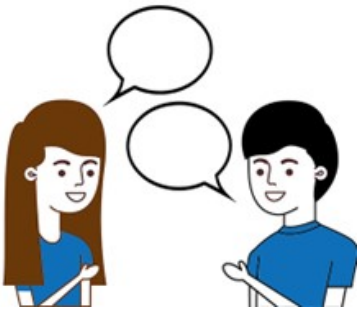
HILFE LEISTEN

ZUM BEISPIEL,

EIN KOLLEGE WEISS NICHT, WOHIN ER

DIE NEU ANGELIEFERTEN PALETTEN STELLEN SOLL.

SIE BIETEN IHN HILFE AN.



1. SIE BEOBACHTEN, WIE EIN KOLLEGE VERLOREN WIRKT.
   SIE KÖNNEN SAGEN: "BRAUCHST DU HILFE?"
2. ODER WENN KOLLEGEN SIE UM HILFE BITTEN,
   SAGEN SIE: "SICHER, WORUM GEHT ES?"
3. GEBEN SIE DIE ANTWORT, NUR WENN SIE DIESE KENNEN (Z. B. "DIE PALETTEN KOMMEN IN DIE ETAGE 11").
4. WENN SIE DIE ANTWORT AUF DIE FRAGE NICHT WISSEN, SAGEN SIE "ES TUT MIR LEID, ICH WEISS ES NICHT".
5. NACHDEM DER KOLLEGE SICH BEDANKT HAT,
   SAGEN SIE "GERN GESCHEHEN".

EIN THEMA ZU DISKUTIEREN UND MEINUNGEN AUSZUTAUSCHEN

ES WIRD BEI DER ARBEIT VORKOMMEN,

DASS SIE EINE DISKUSSION MIT IHREN KOLLEGEN FÜHREN

UND SIE MÜSSEN IHRE MEINUNG ÄUSSERN.

WENN SIE DAS TUN,

HÖREN SIE DEM ANDEREN AUFMERKSAM ZU

UND LASSEN SIE IHN FERTIG SPRECHEN.

SIE SOLLTEN AUCH IHNEN ZUHÖREN

UND SIE FERTIG SPRECHEN LASSEN.

GEBEN SIE EINE BEGRÜNDUNG

FÜR IHRE MEINUNG AN.

BLEIBEN SIE RUHIG UND HÖFLICH.

EMOTIONEN ERKENNEN

ALLE MENSCHEN HABEN UNTERSCHIEDLICHE EMOTIONEN.

DIESE SIND ZUM BEISPIEL

GLÜCKLICH SEIN, TRAURIG SEIN, WÜTEND SEIN ODER ZUFRIEDEN SEIN.

ES GIBT VIELE WEITERE EMOTIONEN WIE

VERÄRGERT, GELANGWEILT, HOFFNUNGSVOLL ODER AUFGEREGT.

- AN IHREM ARBEITSPLATZ IST ES OFT NÜTZLICH EMOTIONEN ZU VERSTEHEN.
  SOWOHL DIE EIGENEN EMOTIONEN ALS AUCH DIE DER ANDEREN.
- ZU EINEM PROFESSIONELLEN VERHALTEN BEI DER ARBEIT GEHÖRT, DASS SIE IHREN KOLLEGEN
  NICHT ALLE EMOTIONEN ZEIGEN,
  ZUM BEISPIEL, SICH AUFFÜHREN, WENN MAN WÜTEND ODER TRAURIG IST.
- ES IST JEDOCH IN ORDNUNG, WENN SIE SAGEN, DASS SIE MIT ETWAS NICHT EINVERSTANDEN SIND ODER DASS SIE SICH NICHT WOHL FÜHLEN.
- ANDERSHERUM,
  IST ES GUT ZU ERKENNEN
  OB IHR KOLLEGE ENTSPANNT ODER GESTRESST IST.
- ES IST GUT, EMPATHIE ZU ZEIGEN. EMPATHIE BEDEUTET SICH FÜR JEMANDEN ZU FREUEN, DER GLÜCKLICH IST,

ODER

MITLEID MIT JEMANDEM ZU HABEN, DER TRAURIG IST.

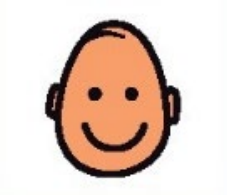
EIN BEWUSSTSEIN FÜR DIE EIGENEN GEFÜHLE

UND EMOTIONEN SOWIE DIE DER ANDEREN HILFT IHNEN,

IN EINEM TEAM REINZUPASSEN.

WELCHE EMOTIONEN SINDE DIESE?

GLÜCKLICH,
FRÖHLICH



ÄNGSTLICH

ÜBERRASCHT

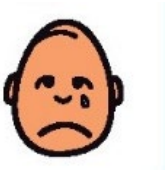
SAUER

FRUSTRIERT,

GESTRESST,

BESORGT

TRAURIG



EINEN VERHALTENSKODEX EINHALTEN

IN JEDER ARBEITSUMGEBUNG UND

IN JEDEM UNTERNEHMEN

GIBT ES EINE FORM VON

VERHALTENSKODEX ODER ETIKETTE.
DIESER KANN REGELN ZUM
KLEIDUNGSSTIL UND

ZUM UMGANG MIT KOLLEGEN,

KUNDEN ODER GÄSTEN

WÄHREND DER ARBEITSZEIT ENTHALTEN.

BEVOR SIE IHRE ARBEIT ANNEHMEN,

SOLLTEN SIE DIESEN KODEX KENNEN UND EINHALTEN.

EINIGE REGELN SIND MÖGLICHERWEISE

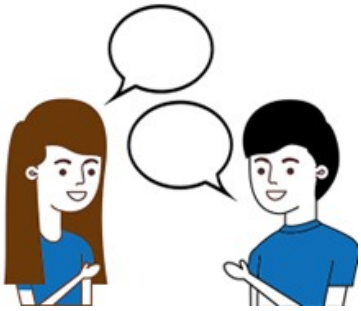
NIRGENDWO FESTGEHALTEN,

SONDERN SIND DENNOCH VORGESEHEN

- Z.B.,
  GRÜSSEN SIE IHRE KOLLEGEN
  MIT EINEM "GUTEN MORGEN"
  ODER EINEM FREUNDLICHEN "HALLO"

- AUSSERDEM SOLLTEN SIE WISSEN WIE MAN SICH VORSTELLT WENN SIE NEU SIND.

  SAGEN SIE IHREN NAMEN UND IHRE BERUFLICHE POSITION.

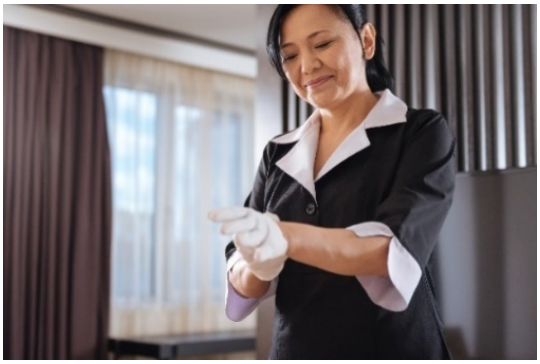


  FRAGEN SIE DIE ANDEREN NACH IHREN NAMEN.

- IM GENERELL SOLLTEN SIE BEACHTEN, WEN SIE MIT DEM VORNAMEN UND WEN SIE MIT DEM NACHNAMEN ANREDEN.

- UND ZULETZT SOLLTEN SIE DARAUF ACHTEN, DASS SIE ANGEMESSEN GEKLEIDET SIND UND DEN VORGESCHRIEBENEN KLEIDUNGSREGELN AM ARBEITSPLATZ FOLGEN.

  PRÜFEN SIE ZUM BEISPIEL, WELCHE FARBEN SIE TRAGEN DÜRFEN ODER OB SIE LANGE HOSEN ODER BLUSEN TRAGEN MÜSSEN.



MITTLERES NIVEAU

IN DIESEM ABSCHNITT WERDEN SIE LERNEN,

WIE SIE AUFGABEN INNERHALB EINES TEAMS DURCHFÜHREN.

SIE WERDEN VERSTEHEN, WAS ES BEDEUTET,

DIE VERANTWORTUNG FÜR EINE AUFGABE ZU ÜBERNEHMEN.

VERANTWORTUNG BEDEUTET,

SICH AN VEREINBARUNGEN ZU HALTEN

UND SEINE EIGENEN AUFGABEN ZU ERFÜLLEN.

DARÜBER HINAUS WERDEN SIE VERSTEHEN,

WIE SIE IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN WIE KONFLIKTEN

VORGEHEN KÖNNEN.

EINE AUFGABE BEKOMMEN UND SIE AUSFÜHREN

BEI JEDER ART VON ARBEIT HABEN SIE EINEN VORGESETZTEN, DER IHNEN UND IHREN KOLLEGEN AUFGABEN ZUWEIST.

- WENN SIE EINE AUFGABE ZUGEWIESEN BEKOMMEN, HÖREN SIE GENAU ZU, WENN SIE IHNEN ERKLÄRT WIRD.
- FRAGEN SIE NACH, WENN SIE ETWAS NICHT VERSTANDEN HABEN.
- BEURTEILEN SIE, OB SIE IN DER LAGE SIND DIESE AUFGABE ZU ÜBERNEHMEN ODER
  OB SIE UNTERSTÜTZUNG BRAUCHEN.
  VOR ALLEM, WENN SIE NEU IN EINEM JOB SIND,
  MÜSSEN SIE WAHRSCHEINLICH EINIGE DINGE
  AM ANFANG LERNEN.
- WENN SIE IHRE AUFGABE ERFÜLLEN,
  STELLEN SIE SICHER, DASS SIE DIESE GUT ERLEDIGEN.
- SIE KÖNNEN VON KOLLEGEN ODER IHREM VORGESETZTEN UM FEEDBACK BITTEN
- STELLEN SIE AUSSERDEM SICHER, DASS SIE VERSTEHEN BIS WANN SIE MIT IHRER AUFGABE FERTIG SEIN MÜSSEN. DAS KANN EINE BESTIMMTE ZEIT ODER EIN BESTIMMTER TAG SEIN.
- STELLEN SIE SICHER, DASS SIE ALLE WERKZEUGE HABEN, DIE SIE BENÖTIGEN

UM IHRE AUFGABE ZU ERFÜLLEN.
WENN SIE ETWAS VERMISSEN,
FRAGEN SIE, WO SIE ES FINDEN KÖNNEN.

AUFGABEN INNERHALB EINES TEAMS ZU VERTEILEN

WENN SIE MIT ANDEREN MENSCHEN IN EINEM TEAM ARBEITEN, ENTSCHEIDEN IHR EUCH GEMEINSAM WER WAS MACHT.

- WENN AUFGABEN VERTEILT WERDEN, STELLEN SIE SICHER, DASS SIE IN DER LAGE SIND, SIE ZU ERFÜLLEN.
- WENN SIE MIT DER VERTEILUNG NICHT ZUFRIEDEN SIND, FRAGEN SIE HÖFLICH, OB SIE EINE ANDERE AUFGABE BEKOMMEN KÖNNEN.
- DENKEN SIE JEDOCH DARAN, DASS DIE AUFGABEN GERECHT VERTEILT WERDEN SOLLTEN.
- ALLE AUFGABEN ZUSAMMEN WERDEN DIE ARBEIT DES TEAMS VERVOLLSTÄNDIGEN.
- JEDER, SIE UND IHRE KOLLEGEN, SIND AUF EINANDER ANGEWIESEN. STELLEN SIE ALSO SICHER, DASS SIE IHRE AUFGABE WIE ANGEWIESEN ERLEDIGEN UND VERSUCHEN SIE, GENAU ZU SEIN.

DAS CATERING-TEAM HAT ZUM BEISPIEL DIE AUFGABE
DIE TISCHE FÜR EINE GROSSE VERANSTALTUNG ZU DECKEN:

- EINIGE PERSONEN DECKEN DIE TISCHE.

- EINIGE PERSONEN PLATZIEREN DIE TELLER.

- EINIGE PERSONEN STELLEN DIE GLÄSER UND POLIEREN SIE.

- EINIGE PERSONEN SKÜMMERNS SICH UM DIE DEKORATION.

- EINIGE PERSONEN FALTEN UND LEGEN DIE SERVIETTEN.

- EINIGE PERSONEN PLATZIEREN DAS BESTECK.

- EINIGE PERSONEN BEREITEN DAS BUFFET VOR.

DAS ERGEBNIS WIRD EIN GUTES TEAMWORK SEIN.

FEHLER UND KONFLIKTE

FEHLER PASSIEREN.

ES KANN IHNEN PASSIEREN
UND
ES KANN EINEM KOLLEGEN
VON IHNEN PASSIEREN.

WENN SIE EINEN FEHLER
GEMACHT HABEN,
IST ES WICHTIG,
DASS SIE UNBEDINGT DARAUS LERNEN.

DAS BEDEUTET:

1. SAGEN SIE IHREM KOLLEGEN ODER VORGESETZTEN, WAS PASSIERT IST.
2. FINDEN SIE HERAUS, WARUM DAS PASSIERT IST.
3. FINDEN SIE HERAUS, WAS IHNEN HILFT, EINE WIEDERHOLUNG DES FEHLERS ZU VERMEIDEN.
4. ENTSCHULDIGEN SIE SICH, WENN JEMAND ANDERES VON IHREM FEHLER BETROFFEN WAR.
5. VERSUCHEN SIE DIE AUFGABE BEIM NÄCHSTEN MAL BESSER ZU MACHEN.

WENN EIN KOLLEGE VON IHNEN EINEN FEHLER GEMACHT HAT,
SAGEN SIE ES IHM ODER IHR IN ALLER RUHE UND
SEIEN SIE NICHT UNHÖFLICH, AUCH WENN SIE SELBST BETROFFEN SIND.

VERSUCHEN SIE ZU VERSTEHEN, WAS PASSIERT IST.

VIELLEICHT KÖNNEN SIE IHREM KOLLEGEN SOGAR BEIM NÄCHSTEN MAL HELFEN.

FORTGESCHRITTENE STUFE

IN DIESEM ABSCHNITT WERDEN SIE LERNEN,

EINEN ARBEITSPLAN ZU BEFOLGEN UND

VERANTWORTUNG FÜR IHRE EIGENEN AUFGABEN

SOWIE FÜR DIE TEAMARBEIT ZU ÜBERNEHMEN.

WENN SIE MIT KOLLEGEN ZUSAMMENARBEITEN,

SOLLTEN SIE WISSEN, WIE MAN SICH KOLLEGIAL VERHÄLT.

DAS BEDEUTET, WIE MAN SICH GEGENSEITIG UNTERSTÜTZT

UND MIT FREUNDLICHKEIT UND RESPEKT BEHANDELT.

AM ARBEITSPLATZ KÖNNEN SIE AUCH

EINE MENGE VON IHREN KOLLEGEN LERNEN,

INDDEM SIE BEOBACHTEN ODER FRAGEN STELLEN.

AUCH VON IHNEN KÖNNEN IHRE KOLLEGEN EINIGES LERNEN.

IN EINEM ARBEITSUMFELD KÖNNEN

VERSCHIEDENE MEINUNGEN ODER SITUATIONEN DER UNEINIGKEIT AUFTRETEN.

DAHER IST ES WICHTIG ZU WISSEN,

WIE MAN SICH IN SITUATIONEN VERHÄLT,

IN DENEN MAN EINE ANDERE MEINUNG HAT

ODER SICH UNBEHAGLICH FÜHLT.

KOLLEGIALES VERHALTEN

AN JEDEM ARBEITSPLATZ WIRD EIN GUTES VERHÄLTNIS

ZU IHREN KOLLEGEN IHNEN HELFEN,

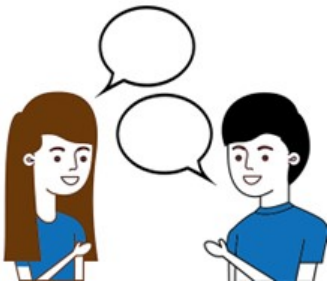
SICH AM ARBEITSPLATZ WOHLZUFÜHLEN.

WENN SIE SICH KOLLEGIAL VERHALTEN,

WERDEN SIE EIN GUTES VERHÄLTNIS FÖRDERN.

SIE KÖNNEN KOLLEGIALES VERHALTEN ZEIGEN, INDEM SIE:

- DIE FRAGE "WIE GEHT ES DIR?“ STELLEN



- HILFE ANBIETEN

- VON ZEIT ZU ZEIT EINE GEMEINSAME KAFFEE- ODER MITTAGSPAUSE PLANEN

- HALTEN SIE IHREN SCHREIBTISCH SAUBER UND ORDENTLICH.
- RESPEKTIEREN SIE, DASS IHR KOLLEGE VIELLEICHT BESCHÄFTIGT ODER NICHT IN DER STIMMUNG IST, UM ZU PLAUDERN.

- PÜNKTLICH BEI DER ARBEIT SEIN

- IHRE AUFGABEN PÜNKTLICH ERLEDIGEN
- INTERESSE ZEIGEN

ZUSAMMENARBEIT NACH EINEM GEMEINSAMEN ARBEITSPLAN

ES WIRD VORKOMMEN, DASS IHR VORGESETZTER IHNEN UND IHREN KOLLEGEN EINEN GEMEINSAMEN ARBEITSPLAN ZUWEIST.

WENN DIES DER FALL IST:

- STELLEN SIE SICHER, DASS SIE IHRE ROLLE ODER AUFGABE WISSEN.
- KLÄREN SIE VORAB, OB SIE ALLEIN ARBEITEN ODER ZUSAMMEN MIT EINEM KOLLEGEN.
- STELLEN SIE SICHER, DASS SIE EINE ÜBERSICHT ÜBER DEN ARBEITSPLAN BEREIT HABEN, FALLS SIE ETWAS NACHSCHLAGEN MÜSSEN.
- ES IST WICHTIG ZU VERSTEHEN, DASS
  EIN GEMEINSAMER ARBEITSPLAN BEDEUTET, DASS
  SIE UND IHRE KOLLEGEN
  DAS GLEICHE ZIEL HABEN.
  DESHALB MÜSSEN SIE
  IHRE ANTEILE ZUVERLÄSSIG FERTIGSTELLEN.

SIE KÖNNEN AUCH MIT IHREN KOLLEGEN KOMMUNIZIEREN.

BEISPIEL: VORBEREITUNG ALLER ZUTATEN FÜR DAS ABENDESSEN

- SIE UND IHR TEAM WERDEN BEAUFTRAGT
  ALLE ZUTATEN FÜR EIN ABENDESSEN VORZUBEREITEN.
- EINIGE SIND FÜR DAS ABMESSEN DER MENGEN ZUSTÄNDIG,
  EINIGE FÜR DAS SCHNEIDEN DES HUHNS,
  EINIGE FÜR DAS WASCHEN ODER SCHÄLEN DES GEMÜSES,
  EINIGE FÜR DAS SCHNEIDEN DES GEMÜSES.
- DER KOCH UND DIE KÜCHENHILFE
  BRAUCHEN DIE ZUTATEN ZU EINER BESTIMMTEN ZEIT
  UM MIT DEM KOCHEN ZU BEGINNEN.

  DAHER IST ES WICHTIG, DASS DIE PERSONEN, DIE DAS GEMÜSE WASCHEN ODER SCHÄLEN, FRÜHER BEGINNEN ALS DIEJENIGEN, DIE ES SCHNEIDEN.

DISKUTIEREN UND EINEN KOMPROMISS FINDEN

BEI DER ARBEIT, KANN ES AUCH VORKOMMEN, DASS
KOLLEGEN UNTERSCHIEDLICHE MEINUNGEN HABEN.

ZUM BEISPIEL,

- WENN SIE NICHT DAMIT EINVERSTANDEN SIND
  IMMER DIE GLEICHE AUFGABE ZU ERLEDIGEN UND DIESE
  ÄNDERN WOLLEN.

  ODER

- EIN KOLLEGE VON IHNEN SAGT IHNEN, DASS
  SIE IHRE ARBEIT ANDERS MACHEN SOLLTEN.

WENN EINE SOLCHE SITUATION EINTRITT,
IST ES GUT, EINE PROFESSIONELLE HALTUNG EINZUNEHMEN.

- DAS BEDEUTET, NICHT UNHÖFLICH ZU SEIN ODER SICH
  BELEIDIGT ZU FÜHLEN.

- SIE SOLLTEN VIELMEHR DEUTLICH ERKLÄREN
  WAS SIE STÖRT.
  SIE KÖNNEN AUCH EINEN VORSCHLAG MACHEN
  WIE MAN ES ÄNDERN KANN.

AUF DER ANDEREN SEITE,
WENN SICH EIN KOLLEGE BESCHWERT ODER
IHNEN SEINE ODER IHRE MEINUNG SAGT
SOLLTEN SIE ZUHÖREN.

DANACH KÖNNEN SIE IHRE MEINUNG ÄUSSERN.

SIE SOLLTEN GEMEINSAM EINE VEREINBARUNG FINDEN,
DAS FÜR SIE BEIDE ZUFRIEDENSTELLEND IST.

WENN BEIDE SEITEN ETWAS AUFGEBEN, UM EINE LÖSUNG ZU FINDEN, MIT DER BEIDE EINVERSTANDEN SIND.

DIES NENNT MAN EINEN "KOMPROMISS".

SIE KÖNNEN AUCH EINE VEREINBARUNG TREFFEN
FÜR EINEN BESTIMMTEN ZEITRAUM UND DANN
EINE NEUE VEREINBARUNG TREFFEN.

BEISPIEL:

- SIE WOLLEN NICHT JEDES MAL FÜR DIE MÜLLABFUHR VERANTWORTLICH SEIN.

- SIE BEVORZUGEN, VON ZEIT ZU ZEIT DAS GESCHIRR ZU SORTIEREN.

- IHR KÖNNTET ALSO VEREINBAREN, DASS DU EINMAL DEN MÜLL RAUSBRINGST UND DAS NÄCHSTE MAL DAS GESCHIRR SORTIERST.
  UND SO WEITER.

WAS MAN SAGT, WENN MAN SICH NICHT WOHL FÜHLT

BEI DER ARBEIT KANN ES VORKOMMEN, DASS

SIE SICH NICHT WOHL FÜHLEN,

ZUM BEISPIEL MIT EINER AUFGABE.

ODER MIT EINER PERSON.

WENN DIES GESCHIEHT,

SIE SOLLTEN IN DER LAGE SEIN, ÜBER DIESES THEMA

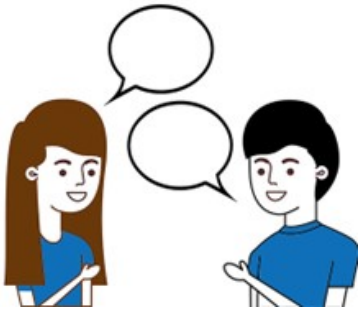
PROFESSIONELL ZU SPRECHEN.

DANN KÖNNEN SIE WAHRSCHEINLICH EINE LÖSUNG FINDEN

ZUSAMMEN MIT IHREM KOLLEGEN ODER IHREM VORGESETZTEN.

BEISPIEL: EINE AUFGABE ERSCHEINT ZU SCHWIERIG.

- ES IST WICHTIG, DASS SIE DIES MITTEILEN
  UM ZU VERMEIDEN, DASS DIE AUFGABE NICHT RICHTIG ODER GAR NICHT ERLEDIGT
  WIRD.
- BITTEN SIE ALSO IHREN KOLLEGEN ODER IHREN VORGESETZTEN UM EIN GESPRÄCH.

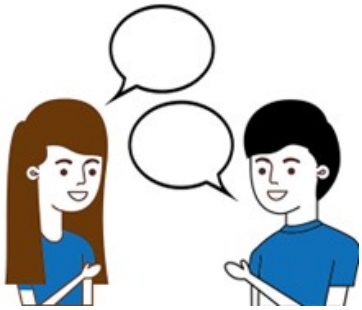


- ÄUSSERN SIE IHRE ZWEIFEL.
- VIELLEICHT BRAUCHEN SIE EINFACH NUR MEHR ERKLÄRUNGEN ODER HILFE, UM DIE AUFGABE ZU BEWÄLTIGEN.

ANSONSTEN SOLLTEN SIE SICH DARÜBER EINIGEN
WELCHE ANDERE AUFGABE SIE ÜBERNEHMEN KÖNNEN.

BEISPIEL: SIE FÜHLEN SICH UNWOHL MIT EINER PERSON.

- VIELLEICHT IST JEMAND IMMER WIEDER UNFREUNDLICH ZU IHNEN. DANN SOLLTEN SIE AUCH DAS GESPRÄCH SUCHEN.
- SIE KÖNNEN DIREKT MIT DER PERSON SPRECHEN.
- SIE KÖNNEN ZUM BEISPIEL DAMIT BEGINNEN, IHN ODER SIE ZU EINEM GEMEINSAMEN KAFFEE EINZULADEN.



- BEIM ZUSAMMENSITZEN
  FRAGEN SIE, OB ER ODER SIE GERNE MIT IHNEN ARBEITET.
- BETONEN SIE, DASS SIE SICH FREUEN WÜRDEN
  WENN DIE ZUSAMMENARBEIT ETWAS REIBUNGSLOSER VERLAUFEN WÜRDE.
  FRAGEN SIE, OB SIE ETWAS TUN KÖNNEN.
- MANCHMAL ÖFFNET EIN SOLCHES GESPRÄCH DEN WEG ZU BESSEREN BEZIEHUNGEN.

WENN SIE NICHT DIREKT ODER ALLEIN MIT DIESER PERSON SPRECHEN WOLLEN,
SOLLTEN SIE SICH ZUNÄCHST AN IHREN VORGESETZTEN WENDEN.

- SAGEN SIE IHM ODER IHR, WAS DAS PROBLEM IST UND
  SIE KÖNNEN DANN GEMEINSAM SPRECHEN:
  SIE, IHR VORGESETZTER UND IHR KOLLEGE.

IHR VORGESETZTER KANN VERMITTELN UND HELFEN, EINE LÖSUNG ZU FINDEN.

THEMA 4: INTERKULTURELLE KOMPETENZEN

EINFÜHRUNG

IN DIESEM THEMA WERDEN SIE FÄHIGKEITEN FÜR ZUSAMMENARBEIT ERLERNEN.

DIE AUFNAHME EINER BESCHÄFTIGUNG IST EIN WICHTIGER SCHRITT IN IHREM LEBEN,

DIE IHNEN EINE GROSSE BEFRIEDIGUNG VERSCHAFFT

UND ENTWICKLUNGSCHANCEN BIETET.

DER HAUPTZWECK DIESES THEMAS

IST ES, EIN STRUKTURIERTES UND PROGRESSIVES

LERNPFAD FÜR PERSONEN

DIE IHRE ZUSAMMENARBEIT FÄHIGKEITEN VERBESSERN WOLLEN VORZUSTELLEN.

DAS PROGRAMM ZIELT DARAUF AB,

TEILNEHMER MIT UNTERSCHIEDLICHEN KOMPETENZNIVEAUS

ZU BERÜCKSICHTIGEN,

UM EINE GRADUELLE ENTWICKLUNG

DER FÄHIGKEITEN ZU GEWÄHRLEISTEN.

DAS ZIEL IST ES,

PERSONEN MIT DEM WISSEN,

DEN FÄHIGKEITEN UND EINSTELLUNGEN

ZU BEFÄHIGEN,

DIE FÜR EINE INTERKULTURELLE SENSIBILITÄT

IN VERSCHIEDENEN KONTEXTEN

ERFORDERLICH SIND,

BESONDERS IM UMGANG MIT KUNDEN AUS ANDEREN KULTUREN

UND DIE ZUSAMMENARBEIT MIT KOLLEGEN AUS ANDEREN KULTUREN.

DAS MATERIAL IST IN DREI STUFEN UNTERTEILT:

- ANFÄNGERSTUFE
- MITTELSTUFE
- FORTGESCHRITTEN

DER INHALT KONZENTRIERT SICH AUF DIE ENTWICKLUNG GRUNDLEGENDER INTERKULTURELLER FÄHIGKEITEN.

SIE ERLERNEN INTERKULTURELLE KOMPETENZEN

DIE SIE BEI JEDER ARBEIT VERWENDEN KÖNNEN, Z. B.:

- WAS IST KULTUR?
- MENSCHEN AUS ANDEREN KULTUREN IDENTIFIZIEREN
- KÖRPERSPRACHE
- WIE SIE MEHR ÜBER ANDERE KULTUREN ERFAHREN KÖNNEN
- UNTERSCHIEDE ZULASSEN
- ES GELTEN DIE REGELN FÜR DEN ARBEITSPLATZ
- WISSEN ÜBER KULTUREN NUTZEN, UM SENSIBEL ZU HANDELN
- EINIGE GRUNDLAGEN IN FREMDSPRACHEN LERNEN

BEISPIEL UND AKTIVITÄTEN SIND FÜR SIE AUSGEWÄHLT WORDEN.

AUFGABEN

JETZT LASSEN SIE UNS IHNEN SCHRITT FÜR SCHRITT ZEIGEN,

WIE MAN DIE EINFACHEN AUFGABEN ERLEDIGT,

DIE SIE BEI DER ARBEIT

KENNEN UND DURCHFÜHREN MÜSSEN,

UM EINE ANGEMESSENE INTERKULTURELLE SENSIBILITÄT ZU GEWÄHRLEISTEN.

MACEN SIE SICH KEINE SORGEN,

WENN SIE ETWAS NICHT VERSTEHEN.

BITTEN SIE UM HILFE,

WENN SIE DIESE BRAUCHEN.

VIEL GLÜCK!

ANFÄNGERSTUFE

EGAL, WELCHE ART VON BERUF SIE AUSÜBEN,

WERDEN SIE MENSCHEN AUS ANDEREN

KULTUREN UND LÄNDERN KENNENLERNEN.

DAS KÖNNTEN IHRE KOLLEGEN SEIN,

DABEI KANN ES SICH UM KUNDEN, GÄSTE ODER LIEFERANTEN HANDELN.

ES IST SEHR HILFREICH, EIN WENIG ÜBER ANDERE KULTUREN ZU WISSEN.

SIE WERDEN DIE MENSCHEN UM SIE HERUM BESSER VERSTEHEN UND

SIE HELFEN IHNEN, SIE BESSER ZU VERSTEHEN.

JEDER MENSCH GEHÖRT ZU EINER ODER MEHREREN KULTUREN.

EINFACH AUSGEDRÜCKT, BEDEUTET "KULTUR"

EINE BESTIMMTE REIHE VON BRÄUCHEN UND TRADITIONEN.

SIE STEHEN OFT IN ENGEM ZUSAMMENHANG MIT

EIN BESTIMMTES LAND, EINE RELIGION ODER EINE GEMEINSCHAFT VON MENSCHEN.

KULTURELLE UNTERSCHIEDE KÖNNEN SEIN

WIE DIE MENSCHEN EINANDER GRÜSSEN,

WAS SIE ESSEN, ODER

WIE SIE SICH KLEIDEN.

INTERKULTURELLE KOMPETENZEN BEZIEHEN SICH DARAUF,

WIE DU KULTURELLE UNTERSCHIEDE ERKENNEN

UND DAMIT UMGEHEN KANNST.

ES GEHT OFT DARUM, EINIGE DINGE IM KOPF ZU BEHALTEN.

ZUM BEISPIEL, WENN DU MIT KUNDEN, GÄSTEN

ODER KOLLEGEN UMGEHST.

DIES NENNT MAN "BEWUSSTSEIN".

AUF DIESER EBENE WIRST DU LERNEN,

WAS KULTUR IST UND

WARUM SIE MANCHMAL BEI DER ARBEIT WICHTIG IST.

DU WIRST LERNEN,

WIE MAN MENSCHEN AUS ANDEREN KULTUREN

IDENTIFIZIERT.

DU WIRST VERSTEHEN,

WIE MAN SICH HÖFLICH UND RESPEKTVOLL

IN INTERKULTURELLEN SITUATIONEN

AM ARBEITSPLATZ VERHÄLT.

WAS IST KULTUR?

ES GIBT VIELE LÄNDER AUF DER WELT.

JEDES LAND HAT SEINE EIGENE KULTUR.

VIELE HABEN SOGAR VERSCHIEDENE KULTUREN,

DIE MIT UNTERSCHIEDLICHEN MENSCHEN

IM LAND VERBUNDEN SIND.

KULTUR HAT VIELE ELEMENTE. HIER SIND EINIGE DAVON:

SPRACHE IST TEIL EINER KULTUR

BEISPIELE:

- GRIECHISCH, CHINESISCH, PORTUGIESISCH, SCHWEDISCH, RUSSISCH, POLNISCH, DEUTSCH, NIEDERLÄNDISCH, ENGLISCH, JAPANISCH...

RELIGION IST TEIL EINER KULTUR

BEISPIELE:

- KATHOLISCH, EVANGELISCH, HINDUISTISCH, MUSLIMISCH, JÜDISCH, ORTHODOX, BUDDHISTISCH, SHINTOISTISCH...

SITTEN UND GEBRÄUCHE IM TÄGLICHEN LEBEN SIND KULTURSPEZIFISCH

BEISPIELE:

- DAS FRÜHSTÜCK KANN ZIEMLICH UMFANGREICH SEIN
  (ZUM BEISPIEL IN SCHWEDEN).

ODER EHER KLEIN
(ZUM BEISPIEL IN ITALIEN).

- DIE ABENDESSENZEIT KANN RECHT FRÜH SEIN
  (ZUM BEISPIEL IN POLEN)
  ODER VIEL SPÄTER
  (ZUM BEISPIEL IN GRIECHENLAND).
- DIE KLEIDUNG KANN UNTERSCHIEDLICH SEIN,
  EINIGE MUSLIMISCHE ODER HINDUISTISCHE FRAUEN TRAGEN ZUM BEISPIEL EIN KOPFTUCH.
- IN EINIGEN ARABISCHEN LÄNDERN,
  ZIEHEN DIE MÄNNER LANGE WEISSE DJELLABA AN.
- IN EINIGEN LÄNDERN,
  TRAGEN MÄNNER KEINE KURZEN HOSEN.

KOMMUNIKATION UNTERSCHEIDET SICH VON KULTUR ZU KULTUR

BEISPIELE:

- IN EINIGEN KULTUREN IST ES EIN WICHTIGER TEIL EINER UNTERHALTUNG, ZUERST NACH DEM WOHLBEFINDEN UND DER FAMILIE ZU FRAGEN (ZUM BEISPIEL IN DER TÜRKEI).
- IN EINIGEN KULTUREN, IM GEGENTEIL,
  IST ES ÜBLICH, DIREKT ÜBER DAS THEMA ZU SPRECHEN (ZUM BEISPIEL IN DEUTSCHLAND).

WAS PÜNKTLICH IST, UNTERSCHEIDET SICH VON KULTUR ZU KULTUR

- IN EINIGEN KULTUREN BEDEUTET PÜNKTLICHKEIT, DASS MAN SICH UM 6 UHR TREFFEN SOLL UND ALLE UM 6 UHR ERSCHREINEN. LEUTE FÜHLEN SICH ZU SPÄT, WENN SIE UM 6.10 UHR ERSCHREINEN UND RUFEN AN, UM ZU SAGEN, DASS SIE ZU SPÄT KOMMEN.
- IN ANDEREN KULTUREN IST MAN NICHT ZU SPÄT, WENN MAN SAGT, DASS MAN SICH UM 6 UHR TREFFEN SOLL UND UM 6.30 UHR ERSCHREINT.

JEDOCH SOLLTEST DU,
WENN DU EINEN JOB ANFÄNGST,
FRAGEN, WAS ERWARTET WIRD.

MENSCHEN AUS ANDEREN KULTUREN IDENTIFIZIEREN

DAS AUSSEHEN KANN OFT EIN GUTER HINWEIS

DARAUF SEIN, DASS EINE PERSON AUS EINER ANDEREN KULTUR ODER EINEM ANDEREN LAND STAMMT.

ABER WENN DAS NICHT MÖGLICH IST,

MACHEN SIE SICH KEINE SORGEN.

DER EINFACHSTE WEG HERAUSZUFINDEN,

WOHER EINE PERSON KOMMT, IST EINFACH ZU FRAGEN:

- DIE MEISTEN MENSCHEN REDEN GERNE ÜBER IHRE HERKUNFT.
- DIE MEISTEN MENSCHEN MÖGEN ES, WENN SIE AN IHNEN INTERESSIERT SIND.

NATÜRLICH IST ES MÖGLICH,

DASS DIE PERSON SCHON SEIT VIELEN JAHREN

IN IHREM LAND LEBT ODER

AUCH HIER GEBOREN WURDE.

DANN KÖNNTE DIE PERSON IN ZWEI KULTUREN

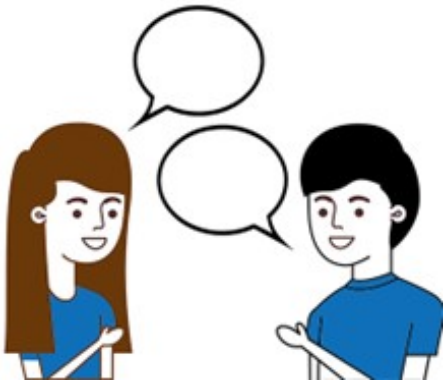
ZUHAUSE SEIN.

WENN SIE VERMUTEN,

DASS SIE AUS EINEM ANDEREN LAND UND EINER ANDEREN KULTUR STAMMT,

KÖNNTEN SIE FOLGENDE FRAGEN STELLEN:

- WOHER KOMMST DU?
- WAREN SIE SCHON EINMAL HIER?
- "VERSTEHEN SIE
  POLNISCH, GRIECHISCH,
  DEUTSCH UND PORTUGIESISCH ...
  GUT?"



- HABEN SIE BESONDERE ERNÄHRUNGSBEDÜRFNISSE?

DIESE INFORMATIONEN KÖNNEN RELEVANT SEIN,
WENN SIE IN EINEM HOTEL ODER IN DER GASTRONOMIE
ARBEITEN.

KÖRPERSPRACHE

IN ALLEN KULTUREN VERWENDEN DIE MENSCHEN KÖRPERSPRACHE,

EINSCHLIESSLICH GESTIK UND MIMIK, ZU KOMMUNIZIEREN.

DIE GESTEN WERDEN MIT DEN HÄNDEN UND DEM KÖRPER AUSGEFÜHRT.

DIE MIMIK UMFASST ALLE GESICHTSAUSDRÜCKE,

DIE SICH ZUM TEIL VON KULTUR ZU KULTUR UNTERSCHEIDEN.

BEISPIELE:

- WINKEN ZUM "HALLO" UND "AUF WIEDERSEHEN"
- SICH EIN WENIG BEUGEN, UM "HALLO" ZU SAGEN (ZUM BEISPIEL IN JAPAN)
- NICKEN FÜR "JA" (ZUM BEISPIEL IN POLEN, SCHWEDEN, DEUTSCHLAND)
- NICKEN FÜR "NEIN" (ZUM BEISPIEL IN GRIECHENLAND, DER TÜRKEI UND INDIEN)
- KOPFSCHÜTTELN FÜR "NEIN" (ZUM BEISPIEL IN POLEN, SCHWEDEN, DEUTSCHLAND)
- KOPFSCHÜTTELN FÜR "JA" (ZUM BEISPIEL IN INDIEN)
- MIT OFFENEN HÄNDEN "WILLKOMMEN" SAGEN
- LÄCHELND UND NICKEND "HALLO" SAGEN

- "DANKE" SAGEN, INDEM MAN DIE
  EINE HAND AUF DAS HERZ LEGT UND DEN KOPF SENKT
- EINEN SCHRITT ZUR SEITE MACHEN UND DIE HAND
  ÖFFNEN, UM ZU SAGEN: "BITTE GEHEN SIE VORBEI".

MITTLERES NIVEAU

WENN SIE MENSCHEN AUS ANDEREN KULTUREN

VERSTEHEN MÖCHTEN, IST ES GUT,

EINIGE DINGE ÜBER IHRE LÄNDER,

IHRE BRÄUCHE UND

IHRE TRADITIONEN ZU WISSEN.

SIE WERDEN MEHR ÜBER GRUNDLEGENDE ASPEKTE

VON KULTURELLEN UNTERSCHIEDEN LERNEN

UND, WIE MAN DIESE BESONDERS AM ARBEITSPLATZ, ABER AUCH ALLGEMEIN IM LEBEN

RESPEKTIEREN KANN.

SIE WERDEN AUCH LERNEN,

WIE SIE SICH INFORMATIONEN

ÜBER ANDERE KULTUREN BESCHAFFEN KÖNNEN.

ES IST WICHTIG,

DASS SIE KULTURELLE UNTERSCHIEDE

RESPEKTIEREN.

WIE SIE MEHR ÜBER ANDERE KULTUREN ERFAHREN KÖNNEN

ES GIBT VIELE MÖGLICHKEITEN, ÜBER ANDERE KULTUREN UND MENSCHEN AUS ANDEREN LÄNDERN MEHR ZU ERFAHREN.

BEISPIELE:

- SPRECHEN SIE MIT MENSCHEN AUS ANDEREN KULTUREN UND BITTEN SIE SIE, IHNEN MEHR ZU ERZÄHLEN.

- SUCHEN SIE IM INTERNET, ZUM BEISPIEL AUF "WIKIPEDIA".

- DOKUMENTARFILME IM FERNSEHEN ANSEHEN.

- REISEZEITSCHRIFTEN ODER BÜCHER LESEN.

- REISEN IN ANDERE LÄNDER.

TOLERANZ

WIE SIE SCHON GELERNT HABEN,

KÖNNEN MENSCHEN AUS ANDEREN KULTUREN

UNTERSCHIEDLICHE BRÄUCHE UND LEBENSWEISEN HABEN.

UNABHÄNGIG DAVON,

WAS SIE VON DIESEN BRÄUCHEN UND TRADITIONEN HALTEN,

IST ES WICHTIG,

DIESE UNTERSCHIEDE ZU RESPEKTIEREN.

DIE AKZEPTANZ VON UNTERSCHIEDENEN

BASIERT AUF GEGENSEITIGKEIT.

INDEMSIE ANDERE KULTUREN AKZEPTIEREN

UND RESPEKTIEREN,

WERDEN AUCH ANDERE IHRE KULTUR

AKZEPTIEREN UND RESPEKTIEREN.

ZUM BEISPIEL:

- EIN MUSLIMISCHER KOLLEGE VON IHNEN MUSS
  EINE KURZE PAUSE MACHEN, WEIL ER BETEN MÖCHTE.
- MUSLIMISCHE GÄSTE DÜRFEN KEINE SPEISEN MIT
  SCHWEINEFLEISCH ESSEN.
- IN EINIGEN KULTUREN,
  SPRECHEN FRAUEN NICHT MIT MÄNNERN AUSSERHALB
  IHRER FAMILIE.

ES IST GUT, HÖFLICH UND FREUNDLICH ZU SEIN

AUCH WENN SIE MIT ANDEREN TRADITIONEN NICHT EINVERSTANDEN SIND.

SIE SOLLTEN NUR DANN GEGENÜBER I

HREM KOLLEGEN ODER IHREM VORGESETZTEN

BEDENKEN ÄUSSERN,

WENN ES IHNEN PERSÖNLICH SCHADET.

ES GELTEN DIE REGELN FÜR DEN ARBEITSPLATZ

EGAL WELCHE KULTUR

WOHER SIE UND IHRE KOLLEGEN KOMMEN,

BEI DER ARBEIT GELTEN DIE REGELN DES UNTERNEHMENS FÜR ALLE.

ZUM BEISPIEL:

- PÜNKTLICH ZU SEIN.
  ZUM BEISPIEL BEDEUTET 9 UHR MORGENS 9 UHR,
  ES SEI DENN, ES WIRD ERKLÄRT, DASS EINE KLEINE VERSPÄTUNG IN ORDNUNG IST.
- WIE LANG DIE PAUSEN SIND UND
  WIE OFT SIE EINE PAUSE MACHEN KÖNNEN.

  SIE HABEN MÖGLICHERWEISE DAS RECHT, AUFGRUND IHRER BEHINDERUNG EINE LÄNGERE PAUSE ODER HÄUFIGERE PAUSEN EINZULEGEN.
- DIE KLEIDERORDNUNG IST ZU BEACHTEN.
- RELIGIÖS UND POLITISCH NEUTRAL SEIN GEGENÜBER KOLLEGEN UND KUNDEN:

  DAS BEDEUTET, DASS MAN SICH BEI DER ARBEIT NICHT DARAUF KONZENTRIEREN SOLLTE, ANDERE VON SEINEN EIGENEN ÜBERZEUGUNGEN ZU ÜBERZEUGEN.

UND EBENSO SOLLTE NIEMAND VERSUCHEN, SIE VON SEINER ODER IHRER ÜBERZEUGUNG ZU ÜBERZEUGEN.

FORTGESCHRITTENE STUFE

DIE ZUSAMMENARBEIT MIT MENSCHEN

AUS ANDEREN KULTUREN

KANN SEHR INTERESSANT SEIN.

SIE KÖNNEN VON IHNEN

LERNEN UND UMGEKEHRT.

SIE KÖNNEN IHRE SPRACHE

UND IHRE KÖRPERSPRACHE NUTZEN,

UM SICH IN INTERKULTURELLEN SITUATIONEN

ANGEMESSEN ZU VERHALTEN.

DAS IST DAS, WAS SIE IN DEN VORHERIGEN LERNSTUNDEN

GELERNT HABEN.

SIE HABEN BEREITS EIN BEWUSSTSEIN

FÜR DIE KULTUR ENTWICKELT.

DAS BEDEUTET, DASS SIE IMMER IM HINTERKOPF BEHALTEN,

DASS MENSCHEN AUS ANDEREN KULTUREN

SICH ANDERS VERHALTEN

UND SPRECHEN KÖNNEN ALS SIE.

BEACHTEN SIE DAS, WENN SIE MIT MENSCHEN

AUS ANDEREN KULTUREN KOMMUNIZIEREN UND ARBEITEN.

SIE WERDEN JETZT IN DER LAGE SEIN,

SENSIBLER FÜR ANDERE KULTUREN ZU HANDELN

UND AUCH EINIGE GRUNDLAGEN

EINER FREMDSPRACHE ERLERNEN.

WISSEN ÜBER KULTUREN NUTZEN, UM SENSIBEL ZU HANDELN

- ZEIGEN SIE EINE HÖFLICHE UND FREUNDLICHE EINSTELLUNG GEGENÜBER MENSCHEN AUS ALLEN KULTUREN.

- NUTZEN SIE INFORMATIONEN, DIE SIE ÜBER EINE KULTUR HABEN, UM MENSCHEN DAS GEFÜHL ZU GEBEN, VERSTANDEN ZU SEIN.

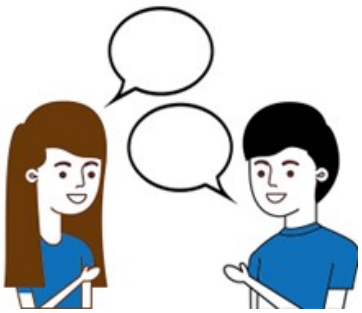
- SEIEN SIE OFFEN UND HÖREN SIE AUFMERKSAM ZU.

- STELLEN SIE SICHER, DASS SIE ALLES RICHTIG VERSTEHEN UND FRAGEN SIE, WENN SIE ZWEIFEL HABEN.

EINIGE GRUNDLAGEN IN FREMDSPRACHEN LERNEN

EIN PAAR WÖRTER ODER SÄTZE

IN EINER FREMDSPRACHE ZU KENNEN,



WIRD IHNEN HELFEN
EINIGE ZUSÄTZLICHE PUNKTE

ZU VERDIENEN.

ES WIRD IHNEN AUCH HELFEN,

DIE VERBINDUNG MIT KUNDEN UND GÄSTEN ZU VERSTÄRKEN

HIER SIND EINIGE BEISPIELE:

WORD	**TRANSLATION**	**SPRACHE**
HALLO	CIAO	ITALIENISCH
	HEJ	DUTCH
	HALLO	ENGLISCH
	SALUT	FRANZÖSISCH
	HOLA	SPANISCH

WORD	**TRANSLATION**	**SPRACHE**
WILLKOMMEN	BENVENUTO	ITALIENISCH
	WELKOM	DUTCH
	WILLKOMMEN	ENGLISCH
	BIENVENUE	FRANZÖSISCH
	BIENVENIDO	SPANISCH

WORD	TRANSLATION	SPRACHE
WIE GEHT ES IHNEN?	COME STATE?	ITALIENISCH
	WIE MACHEN WIR DAS?	DUTCH
	WIE GEHT ES IHNEN?	ENGLISCH
	WAS IST MIT IHNEN?	FRANZÖSISCH
	¿CÓMO ESTÁS?	SPANISCH

- ANDERE NÜTZLICHE SÄTZE SIND AUF WIEDERSEHEN ODER MEIN NAME IST....
- ÜBERLEGEN SIE, WELCHE SPRACHE FÜR SIE AM NÜTZLICHSTEN IST.
- SIE KÖNNEN HÖREN, WIE ES AUSGESPROCHEN WIRD AUF GOOGLE TRANSLATE. https://translate.google.com/

WENN SIE DARAN INTERESSIERT SIND, MEHR ZU ERFAHREN, GIBT ES EINIGE ÜBERSETZUNGSHILFEN IM INTERNET:

- GOOGLE TRANSLATE: https://translate.google.com/
- DEEPL: https://www.deepl.com/

WENN SIE EINE SPRACHE GUT LERNEN WOLLEN, KÖNNEN SIE EINEN SPRACHKURS BESUCHEN.