

*You never get
a second chance
to make a first
impression.*



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

üK 3: Register 2

Werte/Verhalten/Umgangsformen

Zielsetzung

LZ 1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/Umgangsformen

Ich setze die wichtigsten Regeln für einen professionellen Auftritt und Umgang mit Kundinnen/Kunden und Arbeitskolleginnen/Arbeitskollegen in den folgenden Bereichen um:

Körperhaltung; Körpersprache; Kleidung und Äusseres; Umgang und Anstandsregeln; Büroknigge; Sprache und Umgangston usw.

Ablauf (1)

Begrüßung

Leistungsziel und Ablauf:

Ethik / Sitte / Moral

- Input: Theorie

Einzel- und Partnerarbeiten

Werte / Verhalten / Umgangsformen

- Input: Werte / Verhalten

Persönliche Vertiefung

Partnerarbeit

Ablauf (2)

Umgangsformen

- Input: Umgangsformen, begrüßen und vorstellen
Persönliche Vertiefung
Vertiefung (Übung zu viert)
- Input: Umgangsformen, Kleidung
Persönliche Vertiefung
- Zusammenfassung / Ziel erreicht?

Ethik, Sitte, Moral und Werte



Definition Ethik

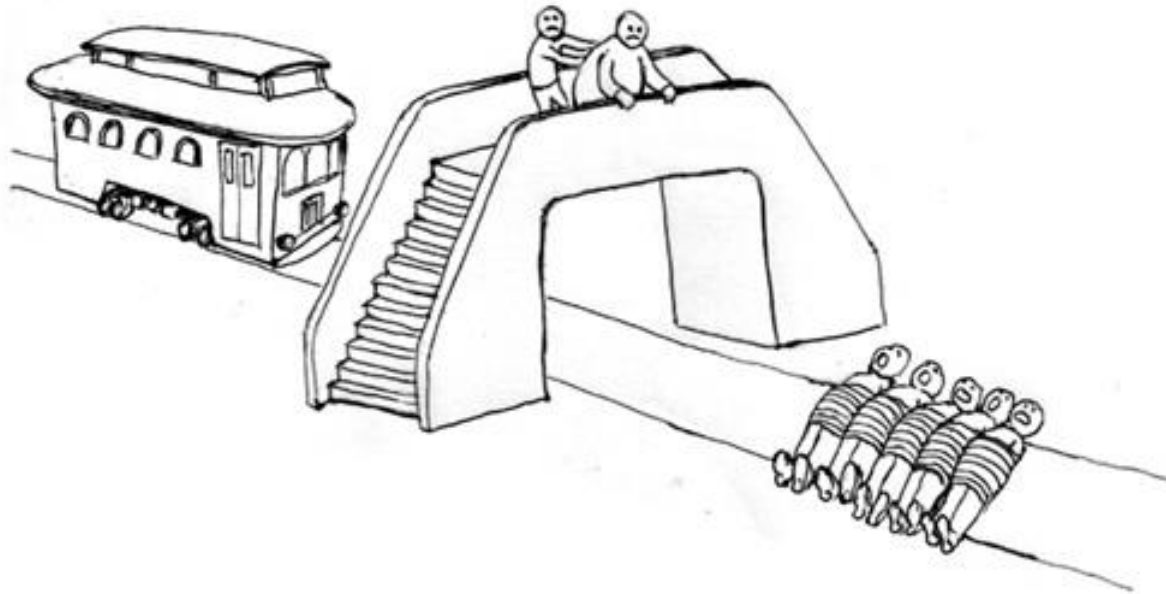
„Ethik ist eine Disziplin der Philosophie, die auch als Wissenschaft vom moralischen Handeln bezeichnet und als Synonym von Moralphilosophie gesehen wird.“

Ist es ethisch korrekt,

- Ist es ethisch, moralisch richtig, dass gewisse Einwohner einer Gemeinde korrekt Steuern bezahlen und die anderen nicht?
- Terrorverdächtige Menschen zu foltern, um Informationen über das Terrornetzwerk zu erhalten?
- dass der Staat gestohlene Daten über wahrscheinliche Steuerhinterzieher ankauft?
- einer schwer kranken Person Sterbehilfe zu leisten?

Das «Gleisarbeiter-Dilemma»

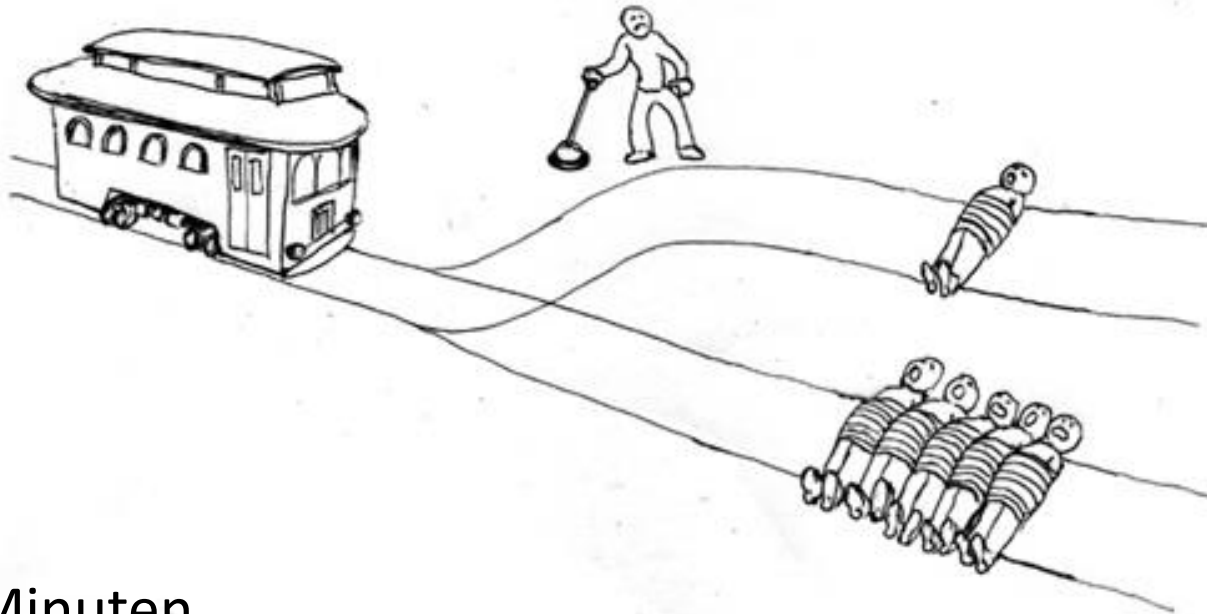
Gruppenarbeit



Zeit: 10 Minuten

Das «Gleisarbeiter-Dilemma»

Gruppenarbeit



Zeit: 10 Minuten

Das «Milgram-Experiment»



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

<https://www.youtube.com/watch?v=wt33XTrk42c>



Sitte



Sitte

Verhaltensnorm

Gewohnheiten / Gepflogenheiten meist religiösen Ursprungs

- Beschneidung von Jungen und Mädchen in muslimischen Ländern
- Nikolausbesuch am 5. / 6. Dezember
- Betriebsausflug

Moral



Moral

- Fremdgehen
- Mehrere Partner haben
- Respekt vor älteren Personen
- ...

Werte



gute Wertvorstellungen

- Respekt
- Wahrhaftigkeit
- Fairness
- Verantwortungsbewusstsein
- Mitgefühl
- ...

Werte

Die goldene Regel

«Behandle andere so, wie du von ihnen behandelt werden willst.»

Werte

Einzelarbeit

Wo ist für Sie in Ihrem Betriebsalltag die goldene Regel besonders wichtig?

Schreiben Sie eins bis zwei Stichworte auf das Whiteboard

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Verhalten

Innere Haltung und Ausstrahlung

Sind Ihnen schon Menschen begegnet, die Sie fasziniert haben, weil Ihnen eine starke, intensive Energie entgegen gekommen ist?

Donald Trump



Verhalten

Innere Haltung und Ausstrahlung

Erinnern Sie sich an Situationen, wo sich Menschen von Herzen gefreut haben?

Roger Federer



Verhalten

Innere Haltung und Ausstrahlung

Erinnern Sie sich an Situationen, wo sich Menschen lebhaft für etwas interessiert haben?

Was steckt dahinter?

Teleshopping



Was steckt dahinter?

- Weshalb wurde Donald Trump 2020 als US-Präsident gewählt, weshalb wurde er wieder abgewählt?
- Weshalb hat Roger Federer so viele Fans?
- Weshalb werden so viele Produkte über Teleshop verkauft?

Was steckt dahinter?

Vielleicht liegt es daran, dass diese Menschen sich bewusst sind, wer sie sind und was sie können und **genau das** leben.

Jeder Mensch ist **einmalig**. Was macht die Einmaligkeit eines Menschen aus? Wissen Sie, was Ihre Einmaligkeit ausmacht? Könnten Sie in einem Satz sagen, wer Sie als Persönlichkeit sind?

Die Frage, was die Persönlichkeit eines Menschen ausmacht, hat schon die Menschen aller Zeiten beschäftigt und beschäftigt bis heute unter anderen Philosophen und Psychologen.

Persönliche Ausstrahlung



Selbstvertrauen



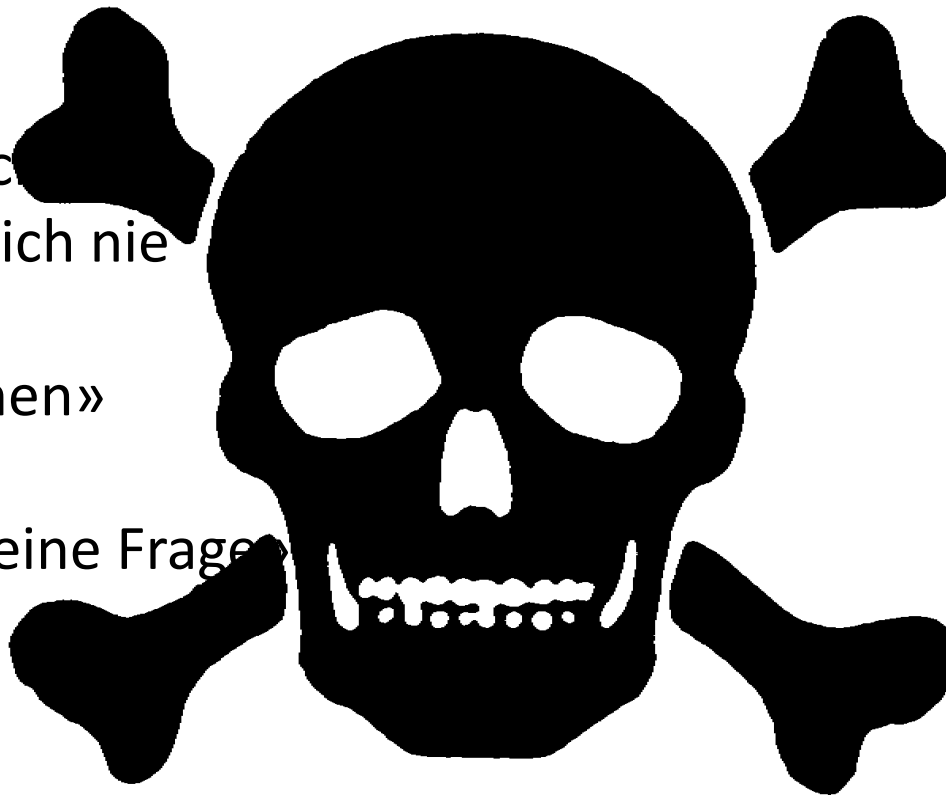
Verhalten

Einzelarbeit



Verhalten - Killerwörter

- Ja, aber
- Das kann ich
- Das schaff ich nie
- «niemals»
- «ein bisschen»
- Todsicher
- «Ich habe eine Frage»
- ...



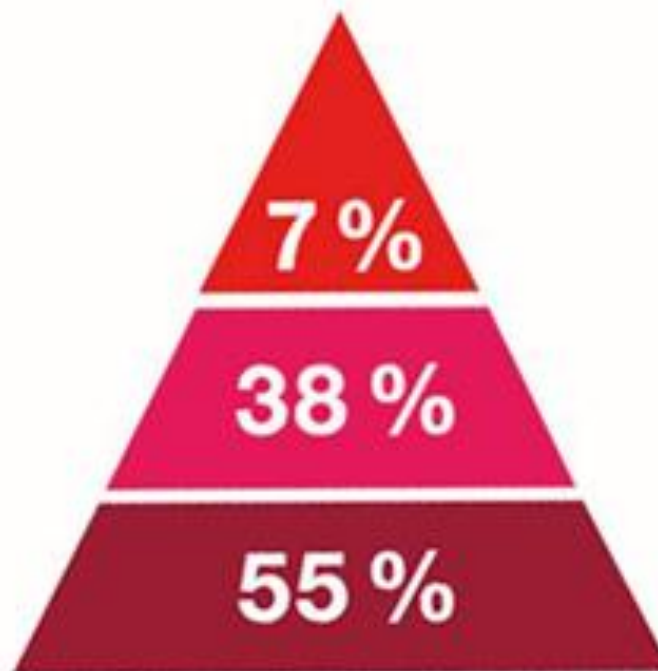
Verhalten

Die anderen wertschätzen

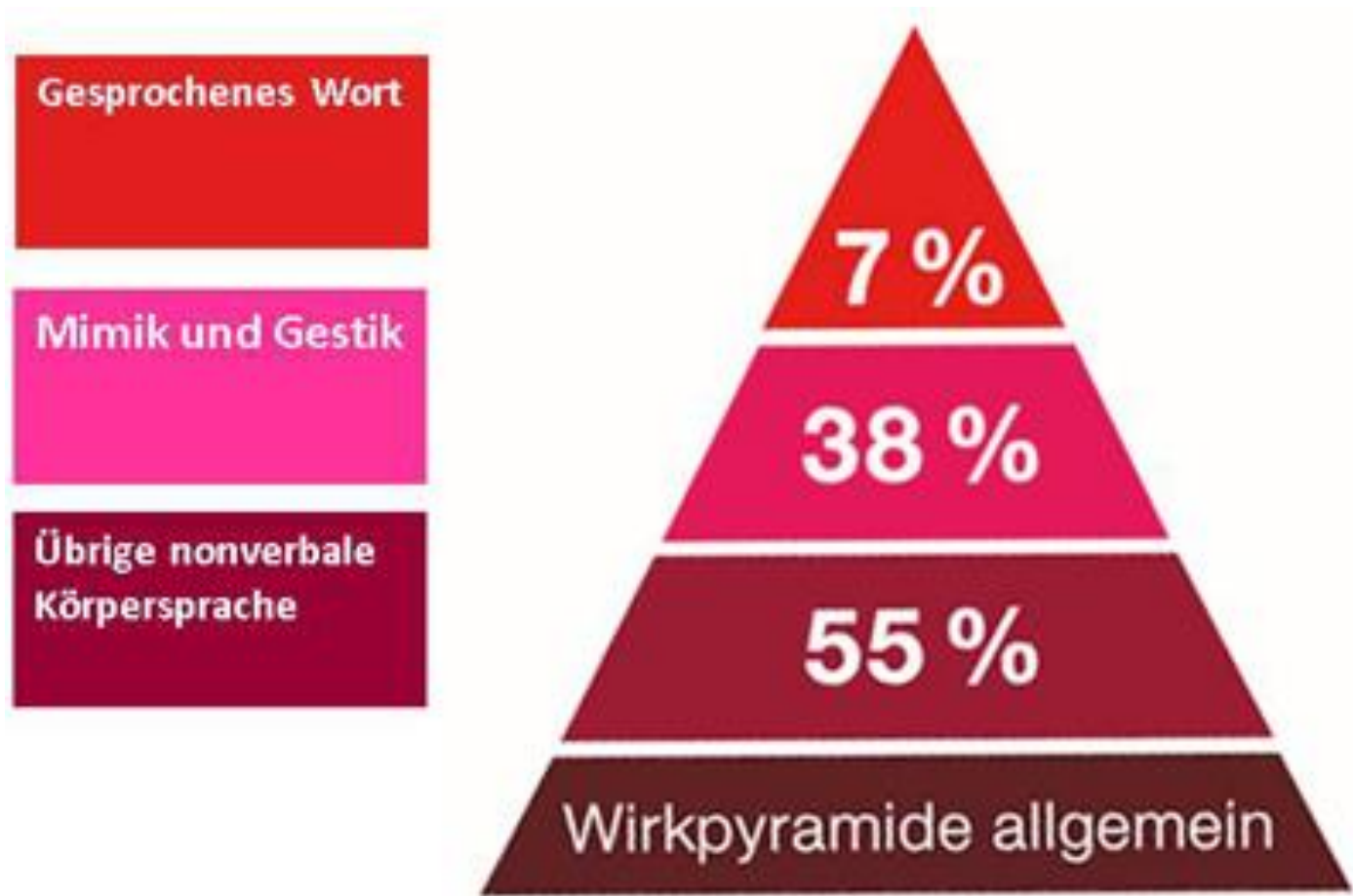
«bitte» und «danke» können Zauberworte sein



Wirkpyramide



Wirkpyramide





Schnelligkeitstest

Einzelarbeit

Blatt erst ab meinem «Startschuss» wenden

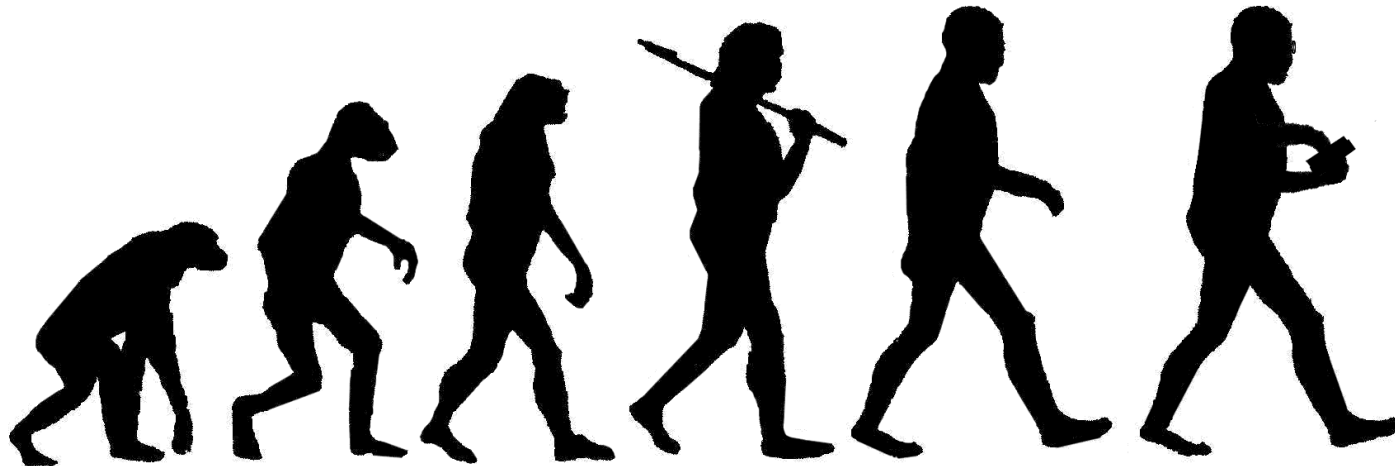
Zeitvorgabe: 1 Minute

Verhalten



Körpersprache

Der Körper teilt sich durch die Haltung, den Stand, den Gang, die Gestik, die Mimik und auch durch die Stimme mit.



Körpersprache

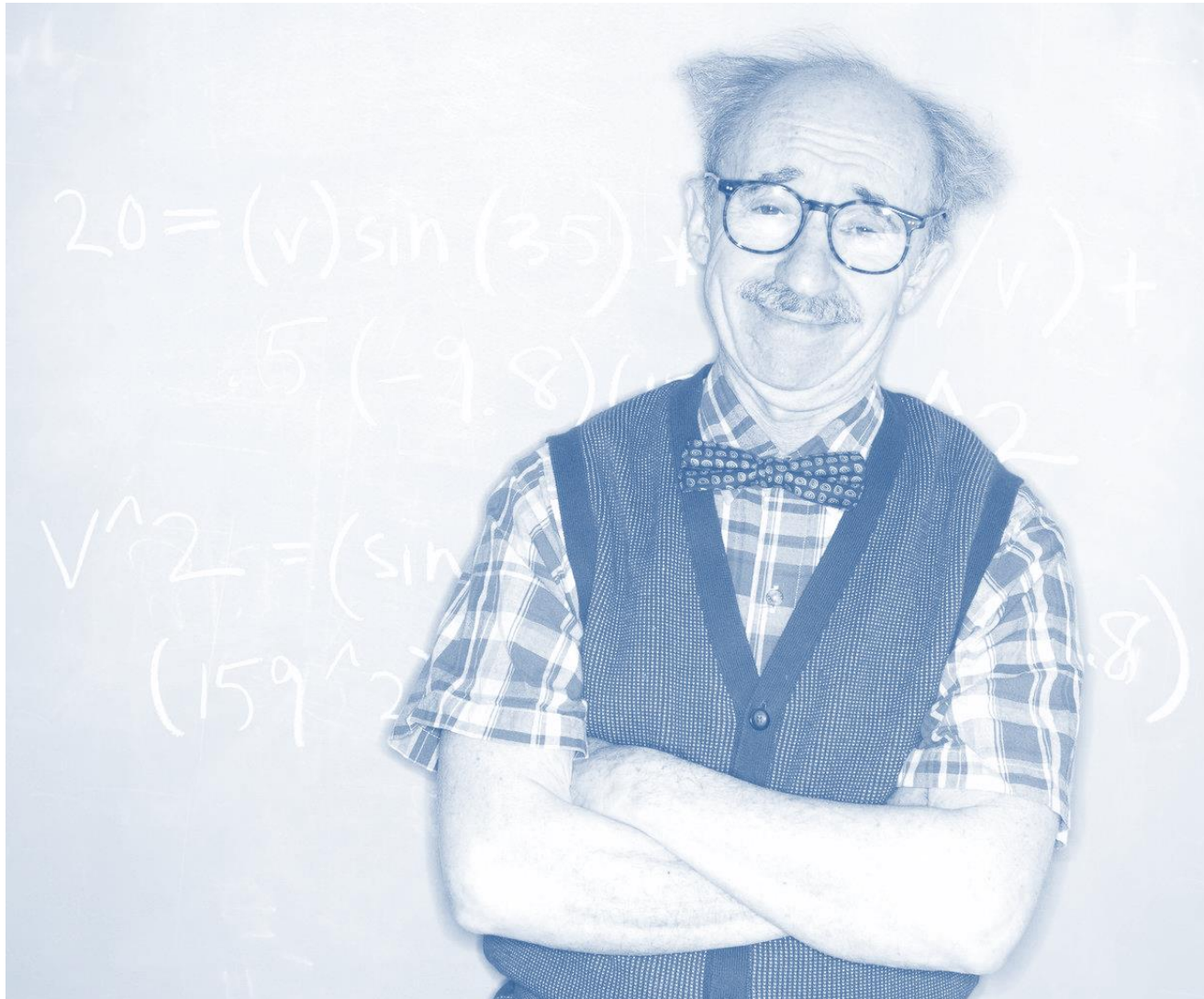
Einzelarbeit

Betrachten Sie die Bilder auf dem Arbeitsblatt.
Wie wirken diese auf Sie? Notieren Sie Stichworte.

Zeitvorgabe: 5 Minuten, anschliessend Austausch im Plenum





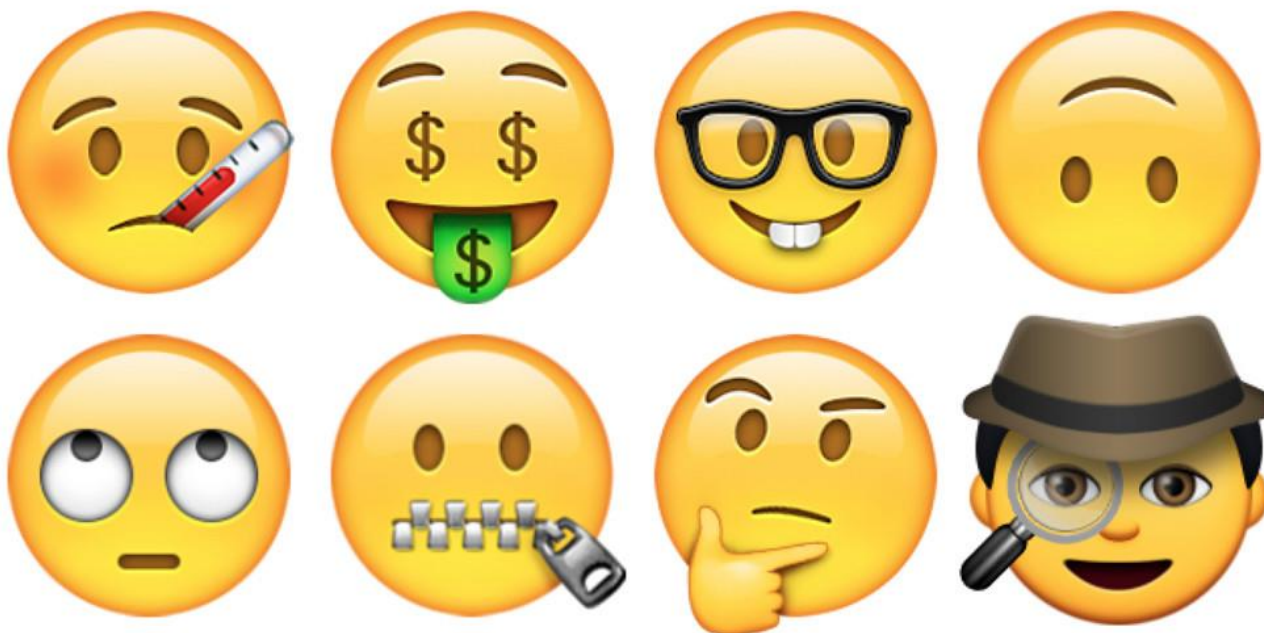








Körpersprache - Emotionen



Mimik – neue Herausforderungen



Umgangsformen

Begrüßen und vorstellen



Umgangsformen

Begrüssen

Wer begrüsst wen zuerst?





- Die Ranghöheren werden zuerst begrüsst.
- Vorgesetzte werden zuerst begrüsst, unabhängig vom Titel.
- Treffen gleichrangige Personen aufeinander, grüssen die Jüngeren die Älteren und der Herr die Dame.
- Vorgesetzte begrüssen Sie nicht mit Handschlag. Diese entscheiden, ob sie Ihnen die Hand reichen wollen.

Umgangsformen

Sicherheitsabstand



Umgangsformen

Handschlag

gilt in unserer Kultur als Ausdruck der Höflichkeit

Ein idealer Händedruck:

- nicht zu lang, nicht zu kurz
- nicht zu fest, nicht zu locker
- immer im Stehen
- keine Hände schütteln

Umgangsformen

Handschlag

Verzichten Sie darauf, wenn:

- Sie sich verspätet haben und die andern bereits sitzen
- Sie damit jemanden bei der Tätigkeit unterbrechen würden
- Sie erkältet sind

Handschlagverweigerung

Einzelarbeit

In Therwil wurde einer Lehrerin von einem Schulkind der Handschlag verweigert.

Suchen Sie im Internet nach entsprechenden Zeitungsartikeln und beantworten Sie folgende Fragen:

Weshalb verweigerte der Schüler den Handschlag?

Wie äussert sich der Bundesrat dazu?

Welches sind die Folgen der Handschlagverweigerung?

Begrüßung in anderen Ländern



Umgangsformen

Gruppenarbeit

Situation 1

Ein Kunde am Schalter möchte etwas von Ihnen. Helfen Sie!

Zwei in der Gruppe spielen das Rollenspiel und zwei geben Feedback. (notieren, was und wie es auf jeden Fall besser gemacht werden könnte)

Zeitvorgabe: 10 – 15 Minuten

Umgangsformen

Gruppenarbeit

Situation 2

Sie begrüßen und empfangen einen Schnupperlehrling am ersten Tag.

Rollenwechsel zu vorherigen Übung

Zeitvorgabe: 10 – 15 Minuten

Umgangsformen

Einzelarbeit

Weitere wichtige Hinweise zu den Umgangsformen finden Sie im üK-Ordner, Register 2 ab Seite 11. Lesen Sie jetzt diese Hinweise. (ohne Thema «Kleidung»)

Zeitvorgabe: 5 Minuten

Umgangsformen

Übung zu zweit

Sie erhalten ein Arbeitsblatt, auf dem 8 Situationen aus dem betrieblichen Alltag stehen. Suchen Sie Antworten auf die Fragestellungen und spielen Sie anschliessend diese Situationen.

Zeitvorgabe:

15 Minuten Vorbereitung

15 Minuten Rollenspiele

Umgangsformen

Kleidung

hängt ab von:

- Ihrem beruflichen Umfeld
- den Richtlinien Ihres Ausbildungsbetriebes
- Ihrem Typ









branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Berufsfachschule Oberwallis









Umgangsformen

Körperpflege

- duschen
- Haare waschen
- Fingernägel reinigen/pflegen
- Zähne putzen
- Deo auftragen
- saubere Kleider anziehen

Umgangsformen

Einzelarbeit

Im Register 02 finden Sie auf der Seite 14 einige Regeln zur Kleidung. Lesen Sie diese jetzt und markieren Sie, was für Sie persönlich wichtig ist.

Was müssten Sie aufgrund dieser Regeln an Ihrer aktuellen Kleidung ändern/anpassen? Notieren Sie sich Stichworte.

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Bearbeitetes Leistungsziel

LZ 1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/Umgangsformen

Ich setze die wichtigsten Regeln für einen professionellen Auftritt und Umgang mit Kundinnen/Kunden und Arbeitskolleginnen/Arbeitskollegen in den folgenden Bereichen um:

Körperhaltung; Körpersprache; Kleidung und Äusseres; Umgang und Anstandsregeln; Büroknigge; Sprache und Umgangston usw.

Test

LAP-Fragen 2015/2018

Fragen

