

# Leseprobe aus:



**Ingrid Ute Ehlers / Regina Schäfer**

**Bin gut angekommen :)**

Die wichtigsten sozialen Spielregeln für Azubis

6. Auflage, 2017

ISBN: 978-3-8214-7690-2

Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung von Text und Bildern, auch auszugsweise, ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

# Inhalt

## 1. LOG-IN

Nutzerhinweise für dieses Buch .....	9
Schulnoten sind nicht alles: Was soziale Kompetenz im Beruf nützt .....	11

## 2. KNOW-HOW

Keepsmling: Wie man Umgangsformen pflegt und gut ankommt .....	19
Alle reden vom Wetter: Wie man beim Small Talk locker plaudert und dabei punktet.....	61
TEAM – Toll, ein anderer macht's: Wie Teamwork wirklich funktioniert .....	99
Nix für ungut: Wie man Kritik sachlich annimmt und angemessen ausspricht .....	141
Ohne Worte: Wie man durch sein Erscheinungsbild kommuniziert.....	177

## 3. LOG-OUT

Das Rabenschwarze ABC: Ein kleines Lexikon der schlimmsten Peinlichkeiten, der fettesten Fettnäpfchen, der schrecklichsten Pannen, der dicksten Dinger und der unglaublichsten Verhaltensflops .....	217
Gewusst, wo: Nützliche Internetadressen zum Thema Berufsausbildung....	222

<b>Zu den Autorinnen.....</b>	<b>224</b>
-------------------------------	------------

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Eine haarige Angelegenheit – aus dem Leben einer Azubi.....	19
Rückblende: Welche Fehler hat Sandy gemacht?.....	23
Kompaktwissen Umgangsformen .....	26
Was versteht man unter Umgangsformen?.....	26
Was haben Umgangsformen mit dem Beruf zu tun? .....	27
Wie verhalten Sie sich, wenn Sie neu im Betrieb sind? .....	28
So knüpfen Sie erste Kontakte.....	29
Was sind die Basics der guten Umgangsformen?.....	30
„Guten Tag“, „Auf Wiedersehen“, „Bitte“, „Danke“ und „Entschuldigung“ .....	31
Welche Grußregeln gibt es? .....	32
Wie machen Sie sich bekannt? .....	35
Welche Anrede empfiehlt sich? .....	36
Was man beim Telefonieren beachten sollte.....	37
Wie vermitteln Sie mit kleinen Gesten Ihre Aufmerksamkeit?.....	39
Warum sollte man „Reviere“ im Berufsleben beachten?.....	40
Die wichtigsten Revier-Situationen im Beruf .....	41
Welche Körpersignale unterstreichen gute Umgangsformen? .....	44
Was ist an der Körperhaltung wichtig? .....	45
Was machen Sie, wenn Ihr Körper nicht mitspielt? .....	46
Was sollte man bei Pizza, Pasta und Pausenbrot beachten?.....	47
Kleine Stärkungen während der Arbeit .....	47
Essen mit Nebenwirkungen .....	48
Vorsicht beim Thema Alkohol .....	49
Wie wichtig ist die innere Einstellung für rücksichtsvolles Verhalten? .....	50
Praxistest Umgangsformen.....	52

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Talkshow mit Tobias – aus dem Leben eines Azubis.....	61
Rückblende: Welche Fehler hat Tobias gemacht? .....	64
Kompaktwissen Small Talk.....	66
Was versteht man unter Small Talk? .....	66
Was hat Small Talk mit dem Beruf zu tun? .....	67
Welchen Nutzen bringt Small Talk? .....	69
Welche Themen eignen sich für den Small Talk?.....	70
Vorsicht bei Themen, die sich nicht für den Small Talk eignen .....	72
Welche Körpersignale spielen beim Small Talk eine Rolle?.....	74
Warum sollte man auf einen passenden Körperabstand achten? .....	74
Welches Verhalten signalisiert Unaufmerksamkeit? .....	75
Was hat es mit Verlegenheitsgesten auf sich?.....	75
Wie findet man die passenden Gesprächspartner?.....	76
Sich vor dem Small Talk vorstellen .....	77
Wie man sonst noch mit dem Small Talk starten kann .....	78
Wie man den Small Talk am Laufen hält .....	80
Welche Vorteile bringt es, wenn man zuhört? .....	85
Wie beendet man den Small Talk? .....	86
Welche Rolle spielt Small Talk zur Vorbereitung von ernsten Gesprächen?.....	87
Wie schaffen Sie den Übergang zum ernsten Gespräch .....	88
Wenn ein Themenwechsel angesagt ist.....	88
Welcher Small-Talk-Typ sind Sie? .....	89
Aufmunterung für Schüchterne.....	89
Warnung für Selbstbewusste.....	90
Praxistest Small Talk .....	91

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Gut geklickt ist halb gewonnen – aus dem Leben zweier Azubis .....	99
Rückblende: Welche Fehler haben Britta und Niko gemacht? .....	104
Kompaktwissen Teamfähigkeit .....	108
Was ist Teamfähigkeit? .....	108
Was hat Teamfähigkeit mit dem Beruf zu tun? .....	109
Wann funktioniert ein Team?.....	110
Was stärkt die Kommunikation im Team? .....	112
Welche Informationen sind im Team weiterzugeben?.....	113
Was ist wichtig bei der Informationsvermittlung? .....	113
Was fördert Verantwortungsbewusstsein im Team?.....	117
Wie erkennt man, wann gehandelt werden muss? .....	118
Wie kann man abschätzen, welche Folgen das eigene Handeln hat? .....	118
Was fördert Einfühlungsvermögen im Team? .....	121
Wie kann man sich in andere Personen hineinversetzen? .....	121
Wie entstehen Vorurteile?.....	122
Wie sich Vorurteile auf die Zusammenarbeit auswirken .....	124
Wie kann man Vorurteile abbauen?.....	125
Wie kann man sich den anderen mitteilen? .....	125
Was fördert Kooperation im Team? .....	127
Warum ist es wichtig, die persönliche Meinung auch einmal zurückzustellen? .....	127
Wie bringen Sie eigene Ideen ein? .....	129
Was fördert Lernbereitschaft im Team? .....	130
Praxistest Teamfähigkeit.....	131

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Marcos Meisterstück – aus dem Leben eines Azubis.....	141
Rückblende: Welche Fehler hat Marco gemacht? .....	144
Kompaktwissen Kritikfähigkeit.....	147
Was versteht man unter Kritikfähigkeit? .....	147
Was hat Kritikfähigkeit mit dem Beruf zu tun?.....	148
Wie kann man durch Kritik lernen? .....	149
Wie geht man sachlich damit um, wenn andere einen kritisieren? .....	150
Worauf kann sich die Kritik richten? .....	150
Wovon hängt es ab, ob man Kritik annehmen kann?.....	151
Warum ist es wichtig, sachlich und gelassen mit Kritik umzugehen? .....	152
Wie bekommen Sie heraus, was eigentlich los ist? .....	153
Wie geht man mit berechtigter Kritik um? .....	154
Wie geht man mit unberechtigter Kritik um?.....	155
Was tun, wenn die Situation droht, aus dem Ruder zu laufen .....	157
Wie kann man Kritik zuvorkommen? .....	159
Wie lässt sich versteckte Kritik erkennen?.....	159
Wie äußert man selber Kritik auf konstruktive Weise? .....	161
Wann und wo sollten Kritikgespräche geführt werden?.....	162
Was kommt bei anderen nicht gut an? .....	162
Wie erreicht man, dass Kritik angenommen wird? .....	163
Wie formuliert man Kritik im Gespräch?.....	164
Praxistest Umgang mit Kritik.....	167

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Daniela in der Styling-Falle – aus dem Leben einer Azubi .....	177
Rückblende: Welche Fehler hat Daniela gemacht? .....	181
Kompaktwissen Erscheinungsbild.....	184
Was versteht man unter Kommunikation durch das eigene Erscheinungsbild? .....	184
Was hat das eigene Erscheinungsbild mit dem Beruf zu tun? .....	185
Willkommen im richtigen Leben! .....	186
Wie wirkt welches Outfit im Beruf? .....	188
Welche Bedeutung haben Uniformen oder Berufskleidung? .....	188
Welche Grundregeln sollten Sie beim Outfit beachten? .....	189
Was gehört zu einer gepflegten Erscheinung? .....	189
Warum sollte man beim Erscheinungsbild Extreme vermeiden? .....	190
Was ist ein Dresscode? .....	194
Welche Funktion hat ein Dresscode? .....	194
Wie entschlüsseln Sie den Dresscode Ihrer Firma? .....	195
Wie sammelt man mit dem passenden Outfit Punkte? .....	196
In drei Schritten zum passenden Job-Outfit .....	198
Welche Rolle spielt der Standort des Unternehmens? .....	198
Was gilt für Frauen? .....	199
Welche Kleidung sollten Frauen am Arbeitsplatz vermeiden? .....	199
Outfit-Tausch-Baukasten für Frauen .....	201
Was gilt für Männer? .....	201
Welche Kleidung sollten Männer am Arbeitsplatz vermeiden? .....	202
Outfit-Tausch-Baukasten für Männer .....	203
Wie kombiniert man das Job-Outfit mit Unternehmungen nach Feierabend? .....	203
Praxistest Erscheinungsbild .....	205