

„Business-Knigge – Ein besonderer Workshop zur Steigerung der Sozialkompetenz“

Die Klasse FOS 09 der Fachoberschule (FOS) der Kaufmännischen Lehranstalten Bremerhaven (KLA) hat sich am Dienstag, 18.05.2010, in einem eintägigen Workshop im Medienraum der KLA weitergehende, innovative und für sie nachhaltige Inhalte zum Thema Umgangsformen, Verhaltenweisen und Toleranz im gegenwärtigen Unternehmensalltag unter Anleitung zweier Referentinnen der Bremerhavener Personalberatung PeB, Frau Willems und Frau Welte, selbst erarbeitet. Im Rahmen des Workshops wurde die bereits im Unterricht vermittelte Sozialkompetenz sowie Toleranz kritisch reflektiert und durch vielfältige Übungen weiter gesteigert.

Die Referentinnen Frau Welte, links, und Frau Willems, rechts.



In Vorbereitung des Workshops hatte Frau Willems, PeB, ein berufliches Zukunftsszenario als Ausgangssituation mit sich ableitenden Fragestellungen entwickelt, die am Tag der Umsetzung als Leitgedanken dienen sollten:

Alle Hürden wurden erfolgreich genommen und der Traumberuf kann nun begonnen werden. Wer neu in eine Firma kommt, fühlt sich oft wie auf dem Präsentierteller:

Der Neue wird von allen neugierig gemustert. Passt er zum Unternehmen? Wird er den Erwartungen gerecht? Besonders in den ersten Tagen und Wochen im neuen Job gilt es, einen guten Eindruck zu machen, denn nur so kann man die Chefin/den Chef überzeugen, dass sie/er die richtige Wahl getroffen hat. Diesen Eindruck gewinnt man nicht nur durch Leistung, sondern auch durch gutes Auftreten am Arbeitsplatz.

Gute Manieren sind wieder in: Gerade in Zeiten, in denen ein Arbeitgeber unter Dutzenden qualifizierter Bewerber wählen kann, ist gutes Benehmen oft ausschlaggebend. Wer sich zu benehmen weiß, zeigt soziale Kompetenz, die zu den wichtigsten Soft Skills gehört.

Die Umgangsformen, mit denen die jungen Mitarbeiter konfrontiert werden, unterscheiden sich von denen, die sie aus ihrer Freizeit kennen. Damit das berufliche Fortkommen ein Erfolg wird und keiner ins Fettnäpfchen tritt, werden die jungen Nachwuchskräfte für ihr Auftreten im Berufsleben und ggf. im vorgeschalteten Hochschulalltag bzw. für ein Betriebspraktikum sensibilisiert. Dazu gehören insbesondere folgende Themen mit ihren ganz eigenen Fragestellungen:

Begrüßung

Wer grüßt wen?

Wie sollte der Händedruck ausfallen?

Aufstehen oder nicht?

Wie stelle ich mich selber vor?

Was ist die richtige Anrede?

Duzen oder Siezen?

Dresscode

Wie viel Duft ist angenehm?

Welche Businessfarben passen ins richtige Bild?

Was ist angemessene Kleidung ganz allgemein bzw. speziell für Damen oder Herren?

Welche Accessoires runden das Bild ab?

Umgangsformen im Geschäftsleben/Hochschulalltag

Was sind die Distanzzonen und wie hält man sie ein?

Wie viel Mimik ist erlaubt?

Was ist das richtige Verhalten bei Begegnungen?

Wie gelingt der Umgang mit der Zeit?

Kommunikation

Wie wird inhaltlich richtig kommuniziert z. B. am Telefon, per E-Mail oder aber im persönlichen Gespräch?

Welche Themen sind erlaubt?

Welche Themen sind tabu?

Wie kann Small-Talk gelingen?

Telefon- Fax- und E-Mail-Knigge

Was meint „Knigge“ beim Telefonieren?

Wie viel Handy-Etikette ist notwendig?

Selbstsicheres Auftreten durch Körpersprache:

Wie verhält man sich richtig bei Tisch bzw. Geschäftsessen?

Konkret: Wie gelingt der Umgang mit Gläsern?

Konkret: Wie gelingt der Umgang mit Besteck?

Was sind die Tabus bei Tisch?

Visitenkarten

Wie sind der Austausch und die Behandlung von Visitenkarten angemessen bzw. erfolgreich?

Die Umsetzung des Business-Knigge-Seminars folgt dem Motto: „Die Regeln im Umgang miteinander werden vielleicht nicht von jedem beachtet. Man sollte sich jedoch nicht dazu verleiten lassen, schlechte Gewohnheiten anderer zu übernehmen.“

Deshalb war es auch das Ansinnen von Frau Willems, PeB, alle Themen durch Übungen und „Handouts“ zu unterstützen. Jeder Teilnehmerin und jedem Teilnehmer wurde denn auch sofort eine Rückmeldung über sein „mögliches (Fehl-) Verhalten“ gegeben, sodass nicht nur die betreffende Person selbst, sondern auch alle anderen einen umfassenden Überblick zu den obigen Themen bekommen konnten.

Gruppenübungsphase



Doch damit der Workshop vollends gelingen konnte, erhielten die Schülerinnen und Schüler nicht nur von den Expertinnen der Personalberatung ein qualifiziertes Feedback. Vielmehr schlüpfen sie selbst bei den vielfältigen Übungen in die Rolle der „qualifizierten“ Beobachter. Um dies leisten zu können, hatte Frau Willems eigens einen Beobachtungsbogen für die FOS 09 entwickelt. Hier waren auf einer DIN A 4-Seite diverse Indikatoren für Sozialkompetenz aufgelistet, mittels welcher die beobachtenden Lerngruppenmitglieder der Klasse ihre aktiven Mitschülerinnen und Mitschüler bzgl. ihres gezeigten Verhaltens benoten konnten. Dies führte dazu, dass tatsächlich die eine oder andere soziale Kompetenz nunmehr sehr viel genauer wahrgenommen und im Anschluss an die durchgeführte Übung diskutiert und gewürdigt werden konnten.

Hilfreich war aber nicht nur der für das Seminar speziell entworfene Beobachtungsbogen, sondern auch die Aufzeichnungen der Übungen auf CD-ROM. Dank der bemerkenswerten Kameraaufnahmen durch Frau Welte, PeB, konnten besondere Situationen mehrfach angeschaut und im wahrsten Sinne des Wortes den Teilnehmerinnen und Teilnehmern „vor Augen geführt werden“, was dazu beitrug, dass die Eindrücke noch intensiver wurden.

Insbesondere bei den vielfältigen Gruppenübungen, aber auch hinsichtlich der Einzelübungen, konnten so nachhaltige Wahrnehmungen bzgl. sozialer Kompetenz gelingen. Doch nicht nur die Videoanalyse wurde erfolgreich genutzt. Immer wieder kehrten die Lerngruppe und die zwei Referentinnen auch in einen Stuhlkreis zurück, um sich zu verorten, Rückmeldungen zu geben und sich auf neue Übungen einzustimmen.

Feedbackrunde im Stuhlkreis



Die Schülerinnen und Schüler sowie das Lehrerteam der Klasse FOS 09 der KLA Bremerhaven danken der swb-Bildungsginitiative und hier insbesondere Frau Hartmann, die eine sehr angenehme und unkomplizierte Antragstellung und Umsetzung des Förderprojekts ermöglicht hat, und natürlich den Referentinnen der Personalberatung PeB, Frau Willems und Frau Welte, die die entscheidende Professionalität gelebt haben, damit das Business-Knigge-Seminar tatsächlich „Ein besonderer Workshop zur Steigerung der sozialen Kompetenz“ wurde.