

6. Situationsgerechtes Auftreten

6.1. Äußeres Erscheinungsbild und Umgangsformen

 Wissen	 Verstehen	 Anwenden	 Analysieren/Evaluieren
Ich kenne die Wirkung meiner sprachlichen Mittel, meines äußeren Erscheinungsbildes und meiner Umgangsformen.	Ich erkenne die Notwendigkeit berufsbedingter Bekleidungs Vorschriften.	Ich kann mein äußeres Erscheinungsbild und meine Umgangsformen auf den jeweiligen gesellschaftlichen und kulturellen Kontext abstimmen.	Ich kann die Konsequenzen des von mir gezeigten Verhaltens erkennen.

Hast du schon einmal Menschen beobachtet, die einen Raum betreten?

Manche erscheinen. Manche betreten den Raum. Manche bemerkt man nicht. Manche treten auf. Manche verhalten sich laut. Manche verhalten sich leise. Manche produzieren sich. Manche treten unsicher auf. Manche treten gekünstelt auf.

Welche Wirkung erzielen sie?

Jede und jeder Einzelne von uns bewirkt etwas durch ihr/sein Auftreten. Sie/Er beeinflusst seine/ihre nähere oder weitere Umgebung.

Es gibt Menschen, die auf ihre Umgebung positiv, begeisternd oder verlässlich wirken.

Es gibt Menschen, die auf ihre Umgebung negativ, lähmend oder verunsichernd wirken.

Wenn jemand „Wirkungskompetenz“ hat, kann er/sie Sprache und Handlungen so einsetzen, dass andere positiv beeinflusst werden. Dafür braucht es Selbstbewusstsein, Selbstvertrauen, Offenheit und Gelassenheit.

Dies zeigt sich in dem äußeren Erscheinungsbild, in der Körpersprache, in der situationsadäquaten Sprache sowie in der Art und Weise, wie Werte und Ideen vertreten werden.

Dabei ist das Wichtigste die **Authentizität**.



2 Situationsgerechtes Auftreten

6.1. A



Übung für das Glossar

Recherchiere den Begriff Authentizität und füge das Ergebnis in dein Glossar ein.

6.1. B/D



Sich ein Bild machen

Für eine gelungene Kommunikation ist es wichtig, sich auf die Gesprächssituation und die Gesprächspartner/innen einzustellen. Das Erscheinungsbild eines Menschen gehört zur Körpersprache und ist somit ein Teilbereich der nonverbalen Kommunikation. Zum äußeren Erscheinungsbild zählen: gepflegtes Aussehen, Kleidung und Schmuck.



Das äußere Erscheinungsbild und die Umgangsformen einer Person können eine positive oder negative Einschätzung bei den Gesprächspartner/innen hervorrufen.

Nimm dir zehn Minuten Zeit, um folgende Fragen zu beantworten:

Welche Art von Kleidung ziehe ich am liebsten an? Warum?



Welche Personen kleiden sich ähnlich wie ich?



Mit welchen Eigenschaftswörtern kann ich meinen Kleidungsstil beschreiben?



Was möchte ich mit meinem Kleidungsstil ausdrücken?



Welche Kleidungsstile anderer Menschen fallen mir sofort auf?



4 Situationsgerechtes Auftreten



Was wollen diese Menschen mit ihrem Kleidungsstil meiner Meinung nach ausdrücken?



Wie schätze ich den Charakter beziehungsweise die Eigenschaften einer Person ein, die diese Kleidung trägt?



Ich beschreibe meine Einschätzung dieser Person mit mindestens sechs Eigenschaftswörtern:



Was denkst du, wie dich andere Menschen aufgrund deines äußeren Erscheinungsbildes einschätzen? Nenne mindestens vier Eigenschaftswörter.



Finde nun zu den oben genannten Eigenschaftswörtern den Gegenpol. z.B.: lässig – spießig



Könnten dich andere Menschen auch so einschätzen?

6.1. A/B/C



Kleidungs Vorschriften in sakralen Bauten

Ordne die sakralen Bauten den Kleidungs Vorschriften zu.



1	Kirche	a	Keine körperbetonte Kleidung, die Beine müssen bedeckt sein, nur eine religiöse Kopfbedeckung ist erlaubt, keine Schuhe.
2	Hinduistischer Tempel	b	Frauen sollen die Arme bis über die Ellbogen, die Beine bis über das Knie und alles bis zum Hals bedecken. Männer tragen eine Kippa und lange Hosen.
3	Moschee	c	Männer und Frauen tragen angemessene lange Kleidung.
4	Synagoge	d	Männer sollen Hosen tragen, die mindestens die Knie bedecken. Frauen sollen Schultern und Knie bedecken. Nur religiöse Kopfdeckungen (kein Hut, keine Mütze) sind erlaubt.
5	Buddistischer Tempel	e	Keine figurbetonte Kleidung, langärmelige Oberbekleidung, lange Hosen, lange Röcke, Kopfbedeckungen für Frauen. Die Schuhe müssen ausgezogen werden.

Lösung: 1d, 2a, 3e, 4b, 5c

6 Situationsgerechtes Auftreten

6.1. A/B/C



Gos und No-Gos

Deine Freundin/dein Freund fragt dich um Rat, ob das Outfit für den folgenden Anlass passend ist.

Du hast die Möglichkeit, zwei weitere Anlässe deiner Wahl hinzuzufügen.



Outfit	Anlass	Go	No-Go	Tipps
	Werkstätte			
	Abschlussprüfung/ Reifeprüfung/Reife- und Diplomprüfung			
	Vorstellungsgespräch			

Outfit	Anlass	Go	No-Go	Tipps
	Tag der offenen Tür			
	Date			
	Empfang im Rathaus			
	Schulfest			

8 Situationsgerechtes Auftreten

Outfit	Anlass	Go	No-Go	Tipps
	Ferialpraxis in einer Bank			
	Mitarbeit im Senior/innen-Zentrum			
	Theater			
	Ball			

Outfit	Anlass	Go	No-Go	Tipps
	Fitnesscenter			
	Präsentation			
	Oscarverleihung			

10 Situationsgerechtes Auftreten



Übungen zur gelungenen Kommunikation (z.B. Gesprächsführung, Kommunikationsebenen und nonverbale Kommunikation) findest du in Kompetenzfeld 2 „Kommunikation“.

Tipps:



Styleguide Bewerbungsgespräch

www.epop.at/video601



Vorstellungsgespräch: Was ziehe ich bloß an?

www.epop.at/video602

Bekleidungs Vorschriften

www.epop.at/link601

Angelika Hild, BUSINESS-DRESSCODE, Mit Stil in die Berufswelt

www.epop.at/link602

Kommunikationstraining: Antworten auf alle Fragen zur Kommunikation

www.epop.at/link603

Business Knigge

www.epop.at/link604



Gute Umgangsformen zu pflegen ist gar nicht so leicht. Das Befolgen der Grundregeln des guten Benehmens ist eine unbedingte Voraussetzung für einen gelingenden Umgang miteinander.

12 Situationsgerechtes Auftreten

6.1. B/C/D

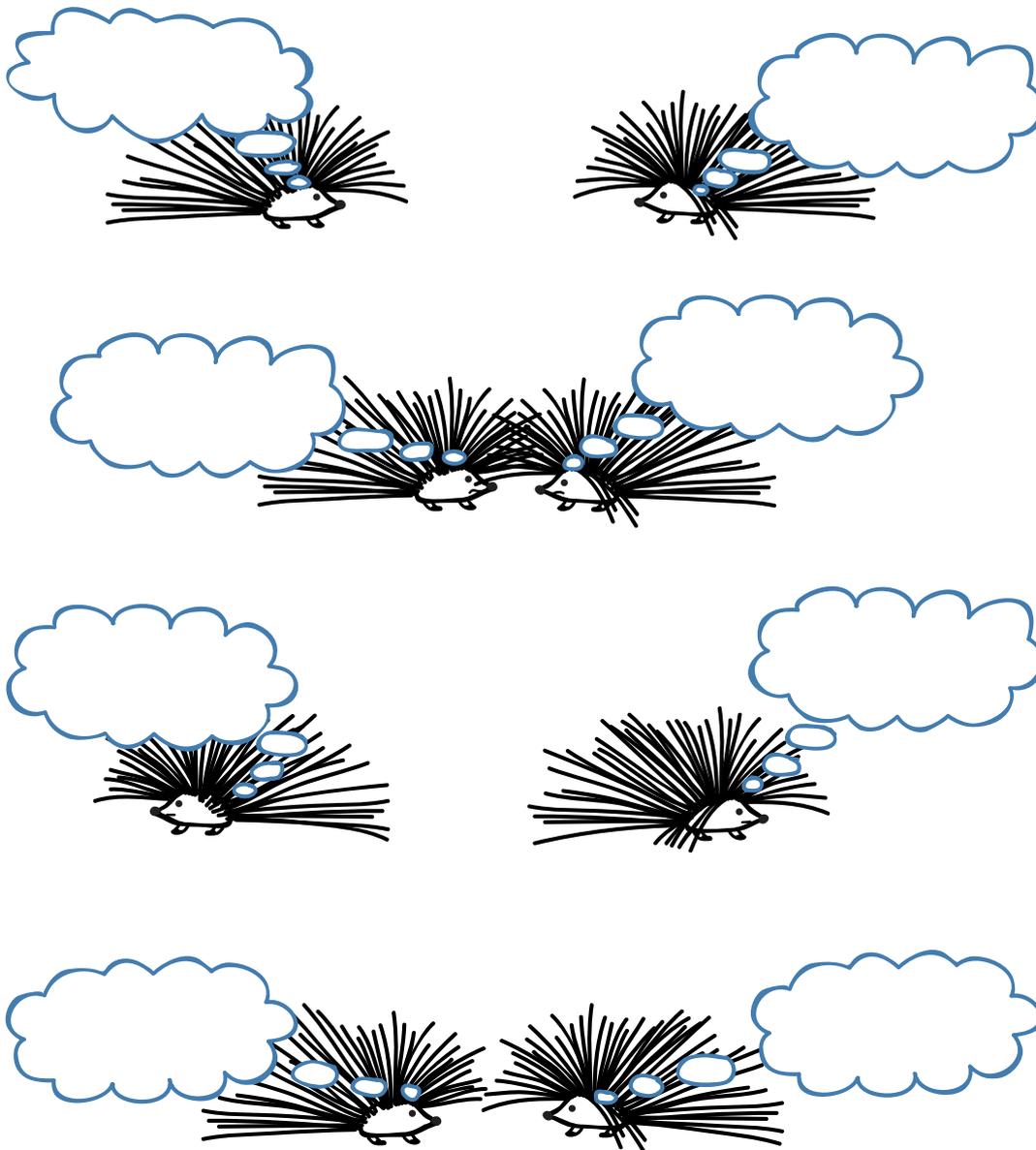


Miteinander umgehen

Der Philosoph Arthur Schopenhauer beschreibt in der Parabel „Die Stachelschweine“ den Umgang miteinander. Die Parabel beginnt so:

Eine Gesellschaft Stachelschweine drängte sich, an einem kalten Wintertage, recht nahe zusammen, um, durch die gegenseitige Wärme, sich vor dem Erfrieren zu schützen. Jedoch bald empfanden sie die gegenseitigen Stacheln; welches sie dann wieder von einander entfernte.

Schreib die Gedanken der Stachelschweine in die Denkblasen:



Was ist das Problem, wenn die frierenden Stachelschweine eng zusammenrücken?



Wie können sie ihr Problem lösen?

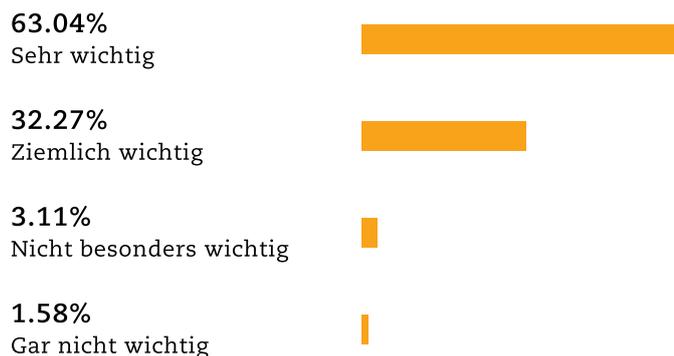


Was brauchen wir, um respektvoll und situationsgerecht miteinander umgehen zu können?



Umgangsformen verändern sich im Laufe der Zeit. So haben sich z.B. die Benimmregeln für Männer im Umgang mit Frauen in den letzten Jahrzehnten verändert. Laut einer Umfrage des IMAS-Instituts legen die Österreicherinnen und Österreicher nach wie vor großen Wert auf gute Umgangsformen. Mehr als die Hälfte der Befragten hält gutes Benehmen für sehr wichtig.

Wie wichtig ist Ihnen gutes Benehmen?



Dieses Voting wurde beendet. Angezeigt wird das Endergebnis vom 30. 11.2012 um 23.59 Uhr.

(Quelle: www.epop.at/link605)

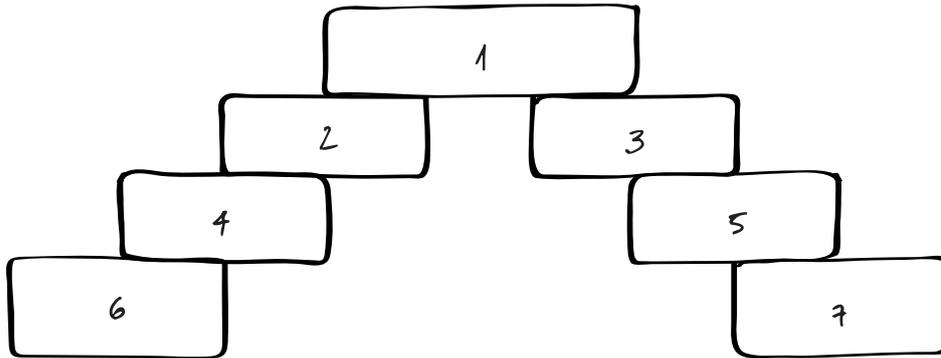
14 Situationsgerechtes Auftreten

6.1. B/C/D



Gut miteinander umgehen

Notiere in der Treppe, welche höflichen Verhaltensweisen für dich am wichtigsten sind. Du kannst die Nummern auch den Aussagen zuordnen.



Während eines Gespräches
nicht am Handy spielen.

Jemandem die Tür
aufhalten.

Essen zum Mund führen,
nicht Mund zum Essen.

Erst zu essen beginnen, wenn alle
etwas bekommen haben.

„Bitte“ und „Danke“ sagen.

Anklopfen, bevor man eintritt.

Bei Unklarheiten höflich
und ruhig nachfragen.

Auf die Körperdistanz achten.

Fragen höflich formulieren.

Nicht spucken.

Das Handy bei öffentlichen
Veranstaltungen ausschalten.

Ältere Menschen nicht mit
„Hallo“ begrüßen.

In der Straßenbahn einem älteren Menschen unaufgefordert den Sitzplatz anbieten.

Müll in den richtigen Mistkübel werfen.

Zuerst die Frauen und dann die Männer begrüßen.

Sich bei einer Warteschlange hinten anstellen.

Aufmerksam zuhören.

Nicht mit vollem Mund reden.

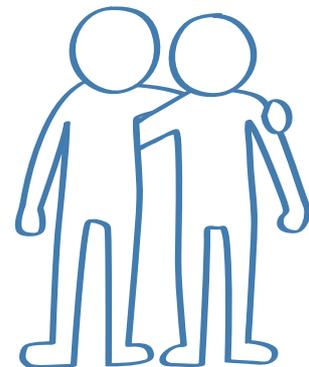
Nicht mit dem Besteck gestikulieren.

Sich entschuldigen, wenn man jemanden versehentlich angerempelt hat.

Die Hände bei einem Gespräch aus der Hosentasche nehmen.

In der Schule Hut, Mütze oder Kappe abnehmen.

Grüßen.



Pünktlich sein.

Begründe deine Reihung.



Diskutiere deine „Umgangstreppe“ mit mindestens einer älteren und einer jüngeren Person. Halte das Ergebnis in zehn oder mehr Stichworten fest.



16 Situationsgerechtes Auftreten

6.1. D



Mein Umgang

Trage auf der Notenskala von 1 bis 5 deine „Note für meinen Umgang mit anderen und mit mir selbst“ ein.



1	2	3	4	5

Bitte eine kritische Freundin/einen kritischen Freund um eine Einschätzung deines Verhaltens.

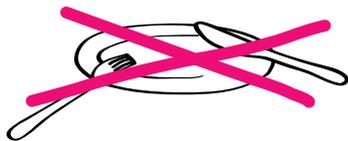


1	2	3	4	5



Besteck-Sprache

Niemals so.



Ich esse gerne noch etwas.



Ich möchte nichts mehr.

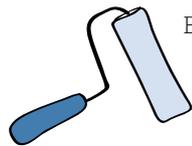
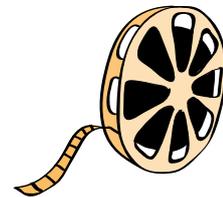


6.2. Rollensicherheit

A	B	C	D
Wissen	Verstehen	Anwenden	Analysieren/Evaluieren
		Ich kann mein Verhalten an unterschiedliche gesellschaftliche Rollen anpassen.	Ich kann die Konsequenzen des Verhaltens in den jeweiligen sozialen Rollen – von mir und anderen – einschätzen.

Viele unserer Rollen sind durch unsere Umwelt und Gesellschaft sowie durch kulturelle Rahmenbedingungen vorgegeben.

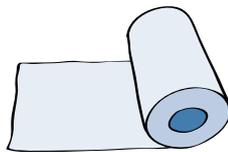
Jede Rolle umfasst die ihr eigenen Rechte und Pflichten, zum Beispiel Lehrer/innen- oder Schüler/innen-Rolle.



Es gibt selbstgewählte Rollen (z.B. Beruf, Freundeskreis) und vorgegebene Rollen (u.a. Geschlecht, Alter, Herkunft). Es gibt Altersrollen (Kind, Jugendlicher, Erwachsener), Rangrollen (Lehrer/in, Direktor/in, Minister/in) und Berufsrollen (Polizist/in, Arzt/Ärztin, Mechaniker/in).



In jeder Rolle lernst du die jeweiligen Umgangs- und Verhaltensformen kennen. All deine Rollen prägen dich, dein ganz persönliches Ich. Täglich übernehmen wir in verschiedenen Situationen, für bestimmte Zeiträume und in bestimmten Gruppen unterschiedliche Rollen (z.B. Freund/in, Mitglied im Sportverein, Schüler/in, Tochter/Sohn, Klassensprecher/in).



Trotz aller Regeln, Handlungsmuster und Verhaltensweisen, die von dir erwartet werden, bestimmst DU deine Rollen selbst mit.

In deiner jeweiligen Rolle trittst du mit anderen Menschen in Beziehung. Es können Missverständnisse und Probleme aufkommen, wenn „jemand aus der



Rolle fällt“ und daher die Rollen-Erwartungen der anderen nicht erfüllt werden.



Welche Funktionen und Rollen du in einem Team/in einer Gruppe übernehmen kannst, lies nach in Kompetenzfeld 3 „Kooperation“, S. 12ff. (Rollen nach Meredith Belbin).



Welche Rollen und Funktionen ein/e Leiter/in eines Teams/einer Gruppe übernehmen kann, lies nach in Kompetenzfeld 5 „Führung“, S. 2ff.



18 Situationsgerechtes Auftreten

6.2. A/B/C/D



Meine Rollen

Welche Rollen nimmst du ein?

Wie unterscheiden sich diese Rollen?

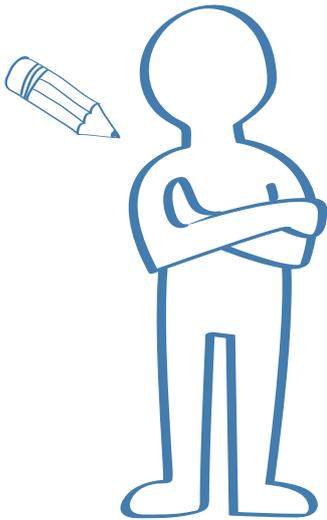
z.B. Rolle im Freundeskreis, in der Klasse, in der Familie, beim Praktikum, im öffentlichen Raum, im Kulturverein, im Sportverein, in der Musikschule, im Club

Welche Rollen hast du dir selbst gewählt, selbst erarbeitet?

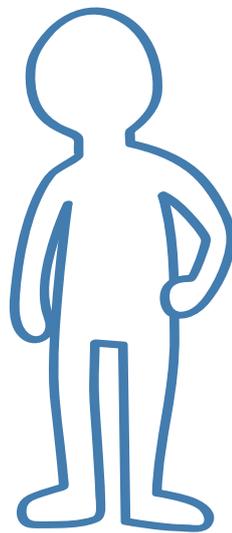
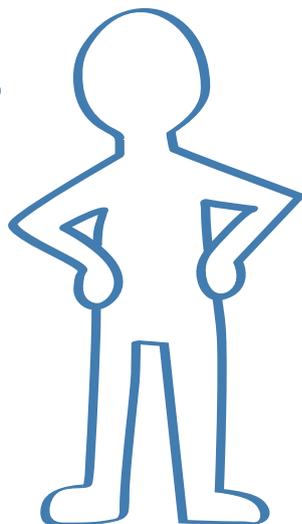
Welche deiner Rollen sind vorgegeben?

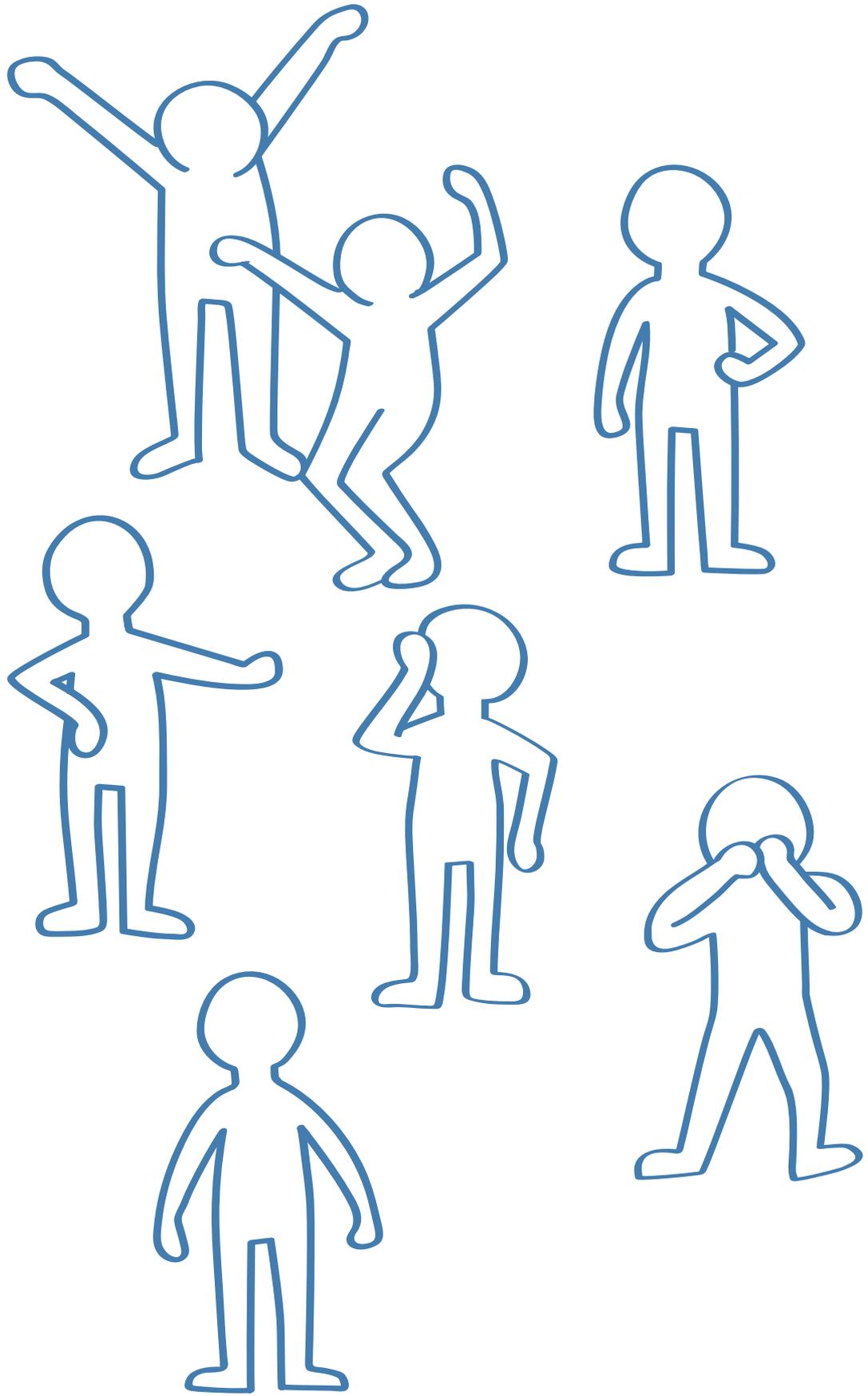
In welcher Rolle fühlst du dich wohl?

In welcher Rolle fühlst du dich unwohl?



Gestalte deine Rollen-Silhouetten.





20 Situationsgerechtes Auftreten

6.2. B/C/D



Die anderen und meine Rollen

In welchen Rollen sehen dich die anderen?

Gestalte eine Collage, wie du auf verschiedene Personen wirkst, z.B.: Freundin, Freund, Mutter, Vater, Schwester, Großmutter, Lehrerin, Personalchefin, Trainer, Klassenkameradin, Teamkollegen, Verkäufer, Busfahrerin, Türsteher, Barkeeperin, Kellner, Vorgesetzte.

Beispiele: für deine Schwester ein nerviger lauter Bruder, für die Verkäuferin ein höflicher junger Bursche, für den Teamkollegen eine verlässliche Kollegin ...

wer bin ich und wenn ja, wie viele?



Buchtipps:

Richard David Precht: Wer bin ich und wenn ja, wie viele?
Satir Virginia: Meine vielen Gesichter. Wer bin ich wirklich?

6.2. B/C/D



Ich in verschiedenen Rollen

Schon gehört? Selfies sind beliebt. Mach auch du mindestens zehn Selfies in deinen unterschiedlichen Rollen.

Fotografier dich

- in der Klasse während der Pause
- beim Lernen zuhause
- beim Shoppen mit Freunden und Freundinnen
- in einem Gespräch mit deiner Mutter
- in einem Lokal beim Bestellen
- in einer Teambesprechung zu einem Schulprojekt
- beim Praktikum
- ...



Vergleiche deine Körperhaltung, Gestik und Mimik in den Selfies.
Welches Foto gefällt dir am besten? Warum? Beschreib das Gefühl, das du mit dem Foto verbindest.



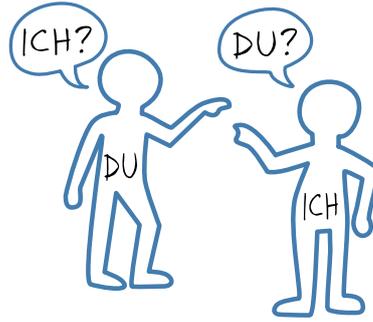
22 Situationsgerechtes Auftreten

6.2. C/D



Rollentausch

Stell dir vor, du hast einen Wunsch frei: Du darfst für einen Tag mit jemand anderem die Rollen tauschen.



Für welche Person entscheidest du dich?



Warum hast du dich für entschieden?



Was unterscheidet dich von der gewählten Person?



Welche Fähigkeiten dieser Person hättest du gerne?



Ist es realistisch, dass du eine dieser Fähigkeiten erreichst? Warum? Warum nicht?

Filmtipps zum Thema „in andere Rollen schlüpfen“

Mrs. Doubtfire – Das stachelige Kindermädchen, US 1993

Tootsie, US 1982

Rubbeldiekatz, DE 2011

Der verrückte Professor

Film aus dem Jahr 1963 mit Jerry Lewis

Film aus dem Jahr 1996 mit Eddie Murphy

Animationsfilm aus dem Jahr 2008 mit Drake Bell

Freaky Friday, US 2003

30 über Nacht, US 2004

Yentl, US 1983

Dr. Jekyll and Mr. Hyde

Die Glücksritter (Trading Places), US 1983



Der Prinz und der Bettelknabe

„Der Prinz und der Bettelknabe“ (engl. „The Prince and the Pauper“) ist ein historischer Roman von Mark Twain aus dem Jahr 1881. Der Stoff wurde mehrfach verfilmt, etwa mit Errol Flynn (Miles), den Mauch-Zwillingen (Heinrich und Tom) und Claude Rains (Earl von Hereford) im Jahre 1937. Der Film kam anlässlich der Krönung Georgs VI. in die britischen Kinos.

Es existieren auch Versionen mit Mickey Mouse (1990), Garfield (2006) oder Barbie (2004) als Prinz/Prinzessin und Bettler/Bettlerin. Dylan und Cole Sprouse spielten 2007 in der Neufassung „Plötzlich Star – Eine moderne Mark Twain-Geschichte“.

Manche mögen's heiß, US 1959

Albert Nobbs, FR/GB/IE/US 2011

Sozialdrama von Rodrigo García, mit Glenn Close und Mia Wasikowska

Im Oscar-nominierten Drama „Albert Nobbs“ muss sich Glenn Close als Mann verkleiden, um im Irland des 19. Jahrhunderts eine Arbeitsstelle zu finden.

24 Situationsgerechtes Auftreten



Arthur Schopenhauer: Die Stachelschweine

Eine Gesellschaft Stachelschweine drängte sich, an einem kalten Wintertage, recht nahe zusammen, um, durch die gegenseitige Wärme, sich vor dem Erfrieren zu schützen. Jedoch bald empfanden sie die gegenseitigen Stacheln; welches sie dann wieder von einander entfernte. Wenn nun das Bedürfnis der Erwärmung sie wieder näher brachte, wiederholte sich jenes zweite Übel; so dass sie zwischen beiden Leiden hin und her geworfen wurden, bis sie eine mäßige Entfernung herausgefunden hatten, in der sie es am besten aushalten konnten. – So treibt das Bedürfnis der Gesellschaft, aus der Leere und Monotonie des eigenen Innern entsprungen, die Menschen zu einander; aber ihre vielen widerwärtigen Eigenschaften und unerträglichen Fehler stoßen sie wieder von einander ab. Die mittlere Entfernung, die sie endlich herausfinden, und bei welcher ein Beisammensein bestehen kann, ist die Höflichkeit und feine Sitte. Dem, der sich nicht in dieser Entfernung hält, ruft man in England zu: *keep your distance!* (Wahren Sie den Abstand!) – Vermöge derselben wird zwar das Bedürfnis gegenseitiger Erwärmung nur unvollkommen befriedigt, dafür aber der Stich der Stacheln nicht empfunden. – Wer jedoch viel eigene, innere Wärme hat, bleibt lieber aus der Gesellschaft weg, um keine Beschwerde zu geben, noch zu empfangen.

(Arthur Schopenhauer, Parerga und Paralipomena II, Zürcher Ausgabe, S. 708f.)

Buchtipp:

Anke Quittschau/Christina Tabernig: Business-Knigge. Die 100 wichtigsten Benimmregeln

6. Situationsgerechtes Auftreten¹

Das Kompetenzfeld bezieht sich auf personen- und situationsadäquates Gesprächsverhalten, zielgerichtete Gesprächsleitung sowie das Kommunizieren über verschiedene Medien und auf unterschiedlichen Ebenen.

6.1. Äußeres Erscheinungsbild und Umgangsformen

Beschreibung	Äußeres Erscheinungsbild und Umgangsformen umfassen ...	
	<ul style="list-style-type: none"> - die Abstimmung des eigenen Erscheinungsbildes mit den jeweiligen situationsbedingten Erwartungen - die Einhaltung berufsbedingter Bekleidungs Vorschriften - die Anwendung von Benehmensregeln, über die im gesellschaftlichen Umfeld ein Konsens besteht 	
Deskriptoren	6.1-C-1	Ich kann mein äußeres Erscheinungsbild auf den jeweiligen gesellschaftlichen und kulturellen Kontext abstimmen.
	6.1-C-2	Ich kann situations- und personengerechte Umgangsformen an den Tag legen.
	6.1-D-3	Ich kann meine Umgangsformen reflektieren.

6.2. Rollensicherheit

Beschreibung	Rollensicherheit umfasst ...	
	<ul style="list-style-type: none"> - die Wahrnehmung der eigenen Rolle und der Rolle anderer im Hinblick auf verschiedene Situationen und Erwartungen - die Fähigkeit, andere Rollen zu übernehmen und sich rollenadäquat zu verhalten 	
Deskriptoren	6.2-C-1	Ich kann mein Verhalten an meine jeweilige soziale Rolle anpassen.
	6.2-C-2	Ich kann mit neuen sozialen Rollen und Situationen offen und selbstbewusst umgehen.

¹ Broschüre Bildungsstandards: Soziale und personale Kompetenzen. 9.–13. Schulstufe. Bildungsstandards in der Berufsbildung. Kompetenzmodell, Deskriptoren und ausgewählte Methoden-/Unterrichtsbeispiele. 1. Auflage, September 2011, S. 19
<http://www.bildungsstandards.berufsbildendeschulen.at/de/downloads.html>, letzter Zugriff: 30.10.2014