

## Leistungsziel 1.1.4.1.2 Werte/Verhalten/Umgangsformen

### WERTE/VERHALTEN/UMGANGSFORMEN

#### Werte

Mit Werten befasst sich die Ethik. Die Ethik ist ein Gebiet der Philosophie. Sie stellt Fragen wie: «Was ist gut?» – Wie soll ich handeln, damit mein Handeln gut ist?»

Es gibt eine goldene Regel der angewandten Ethik, die heisst:  
«Behandle andere so, wie du von ihnen behandelt werden willst.»

Dieser alte und verbreitete Grundsatz findet sich schon in ähnlichen Merksprüchen im 7. Jahrhundert v. Chr. in religiösen und philosophischen Texten aus China, Indien, Persien, Ägypten und Griechenland. In der Bibel steht: «Du sollst deinen Nächsten lieben wie dich selbst».

Daraus entstand das Sprichwort «Was du nicht willst, dass man dir tu', das füg' auch keinem anderen zu.»

#### Verhalten

##### Innere Haltung und Ausstrahlung

Sind Ihnen schon Menschen begegnet, die Sie fasziniert haben? Von denen Ihnen eine starke, intensive Energie entgegen gekommen ist? Vielleicht weil sich diese von Herzen gefreut oder lebhaft für etwas interessiert haben?

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

Unsere innere Haltung kann unseren persönlichen Glanz, unser inneres Licht nach aussen sichtbar machen.

Es sind immer wieder die gleichen spezifischen Eigenschaften, welche die Persönlichkeit eines Menschen zum Leuchten bringen.

Jeder Mensch ist einmalig. Das tönt vielleicht lapidar. – Was macht die Einmaligkeit eines Menschen aus? Wissen Sie, was Ihre Einmaligkeit ausmacht? Können Sie in einem Satz sagen, wer Sie als Persönlichkeit sind?

Die Frage, was die Persönlichkeit eines Menschen ausmacht, hat eine lange Tradition. Schon seit der Antike setzen sich Philosophen und Wissenschaftler damit auseinander.

Der griechische Dichter Pindar (522 v. Chr) hat den Satz geprägt «Werde, der oder die du bist». In unserer Zeit haben Psychologen vielfältige Modelle entwickelt, um die menschliche Persönlichkeit in ihrer Vielfalt zu erfassen. Es wird geforscht und geforscht – und immer wieder bleiben Fragen offen.

Alles, was wir denken und fühlen, wie wir eingestellt sind und wie wir uns verhalten, bestimmt unsere Persönlichkeit. All das macht unsere Person, unsere Wesensart aus.

Kennen Sie jemanden, der identisch wie Sie fühlt, denkt und handelt? – Menschen können sich zwar ähneln, dennoch sind sie nicht gleich. Und genau das macht uns alle einmalig. Es geht nicht darum, etwas Besonderes aus uns zu machen, sondern vielmehr um die Erkenntnis, dass wir bereits etwas Besonderes, etwas Einmaliges sind. Besonders zu sein hat jedoch nichts damit zu tun, zum Beispiel «besser» oder «schöner» als Andere zu sein. Dies wäre eine Bewertung. Es geht vielmehr darum, in den vielfältigen Situationen des Lebens zu merken, wer ich bin, was mich ausmacht, was eben einmalig an mir ist.

Wie werde ich mir bewusst, wer ich bin? Wie gelange ich zu meiner Ausstrahlung?

## Einige Anregungen

### Sich selbst wertschätzen

Begegnen Sie sich selbst mit Achtung und Anerkennung. Würdigen Sie Ihre persönlichen Fähigkeiten, Ihren Körper, Ihre Wesensart als eine Kostbarkeit.

*Ich weiss, was ich kann.*

Was können Sie besonders gut? Schreiben Sie mutig alles auf, was Ihnen in den Sinn kommt.  
Wenn Ihnen das schwerfällt: Was würden Ihre Kolleginnen oder Kollegen sagen, wenn man sie fragen würde, was Sie besonders gut können?

*Ich bin, wie ich bin.*

Wir sind so, wie wir sind, mit unserer ganz eigenen Wesensart, unseren Vorzügen und unseren Schwächen.

Was fällt Ihnen schwer? Schreiben Sie alles auf, was Ihnen einfällt.  
Auch das ist ein Teil von Ihnen. Sie müssen diesen jedoch nicht als unabänderlich hinnehmen. Es gibt vielfältige Möglichkeiten, sich weiterzuentwickeln und einige Schritte weiterzukommen. Stecken Sie sich realistische Ziele.

*Ich gefalle mir.*

Sie haben oben gesehen, wie Sie sich selbsterforschend betrachten können. Tun Sie dies *wohlwollend*. Wenn Sie sich nur auf Ihre vermeintlichen Schwächen konzentrieren und selbstkritisch das Besondere an Ihnen nicht mehr sehen, ist das Ihrer Ausstrahlung ebenso wenig förderlich wie ein ständiges nur um sich kreisen.

Was gefällt Ihnen an sich selbst? Gehen Sie auf Entdeckungsreise nach Ihren Besonderheiten.

Sind Sie sich selbst Ihrer Werte bewusst, werden Sie zufriedener, entspannter, wohlwollender und selbstsicherer sein.

### Die anderen wertschätzen

Ihre Wertschätzung sich selbst gegenüber ist die beste Voraussetzung, auch Ihre Umwelt wertzuschätzen. In scheinbar kleinen, alltäglichen Begebenheiten sind wir Menschen äusserst empfänglich für Respekt und Anerkennung. «Bitte» und «Danke» können eigentliche Zauberworte sein. Wenn Sie am Abend ein Resümee ziehen «Wen habe ich heute wertgeschätzt?» und «Habe ich mich heute selber wertgeschätzt?» werden Sie staunen und merken, was Sie am nächsten Tag verändern wollen. Anerkennung ist eine der grundlegenden menschlichen Sehnsüchte. Wenn Sie jemandem achtsam zuhören können, zeigen Sie echtes Interesse und geben ihm dadurch das Gefühl, wichtig und anerkannt zu sein.

### Körpersprache

Bevor die Menschheit die Sprache entwickelte, kommunizierte der Mensch über den Körper. Die Körpersprache ist also unsere «Ursprache». Noch heute läuft der überwiegende Teil der Kommunikation auf diesem nonverbalen Weg. Über die Körpersprache können Menschen einander wahrnehmen und Informationen austauschen. Die Bedeutung der Körpersprache zeigt sich in der 7-38-55-Regel, die aufzeigt, was welche Anteile der Wahrnehmung ausmacht:

- 7% fallen auf die Wortwahl
- 38% auf die Intonation (Stimme)
- 55% auf den visuellen Eindruck (Körpersprache)

Samy Molcho, einer der bedeutendsten Pantomimen des 20. Jahrhunderts und Profi in Sachen Körpersprache, schreibt: «Körpersprache ist der Ausdruck unserer Wünsche, unserer Gefühle, unseres Wollens und unseres Handelns. Sie verkörpert unser Ich.» Die Körpersprache offenbart also unsere Persönlichkeit mehr und vor allem unmittelbarer als jedes gesprochene Wort.

Der Körper teilt sich durch die Haltung, den Gang, die Gestik, die Mimik und auch durch die Stimme mit. Laufend senden und empfangen wir Signale, es findet ein ununterbrochener Wechsel von Aktion und Reaktion statt. Dieser Wechsel ist nach aussen und nach innen wahrnehmbar.

### Beispiele

- ich spüre mein Herz höher schlagen
- mir läuft ein Schauer über den Rücken
- mein Gegenüber sieht, wie ich die Lippen zusammenpresse
- mein Gegenüber sieht, wie mir die Schamröte ins Gesicht steigt

### Innere Haltung und Körpersprache

Zwischen innerer und äusserer Haltung besteht eine Wechselwirkung. Das bedeutet, nicht nur unser Denken und Fühlen drückt sich über die Körpersprache aus. Es funktioniert auch von der anderen Seite: Über unsere Körpersprache nehmen wir auch Einfluss auf unser Empfinden. Körper, Geist und Seele sind in einem ständigen Austausch und beeinflussen sich wechselseitig.

Authentisch wirken wir dann, wenn wir die Übereinstimmung zwischen der inneren und der äusseren Haltung herstellen und bewahren können.

## Umgangsformen

### Vorstellen und begrüßen im beruflichen Umfeld

Für den ersten und entscheidenden Eindruck gibt es keine zweite Chance. Es ist darum wichtig zu wissen, worauf es beim Vorstellen und Begrüssen ankommt.

Achten Sie gerade bei der Begrüssung darauf, einen guten Blickkontakt herzustellen. Schauen Sie Ihrem Gegenüber offen und ruhig ins Gesicht. So stellen Sie eine Vertrauensbasis her.

#### Wer begrüsst wen zuerst?

Der/die Rangniedere den ranghöheren Mitarbeiter/die ranghöhere Mitarbeiterin. Vorgesetzte wie Abteilungsleiterinnen/Abteilungsleiter, die in der Hierarchie höher stehen, werden von den Mitarbeiterinnen/den Mitarbeitern zuerst begrüsst.

- Vorgesetzte werden zuerst begrüsst, unabhängig davon, ob das Gegenüber einen akademischen Titel trägt.
- Treffen gleichrangige Personen aufeinander, grüssen die Jüngeren die Älteren und der Herr die Dame.
- Verzichten Sie darauf, Ihre Vorgesetzten per Handschlag zu begrüßen. Diese entscheiden, ob sie Ihnen die Hand reichen wollen.

#### Wie stelle ich mich den Kolleginnen und Kollegen vor?

- «Guten Tag. Ich bin Melanie Musterfrau, die Lernende.» So erfährt Ihr Gegenüber nicht nur Ihren vollen Namen, sondern gleichzeitig auch Ihre Stellung.
- Floskeln wie «Darf ich mich vorstellen?» sind überflüssig, das gilt auch, wenn Sie nicht sich, sondern jemandem eine andere Person vorstellen.

#### Wie begrüsse ich in einer Gruppe?

Es gibt Situationen, in denen Sie mehrere Personen zu begrüßen haben. Wer wird vor wem begrüsst?

- eine ältere Person vor jüngeren;
- eine vorgesetzte Person vor Kolleginnen und Kollegen;
- Gäste/Kunden vor Kolleginnen und Kollegen;
- bekannte Personen vor Personen, die Sie nicht kennen.

#### Der Handschlag

In unserer Kultur gilt der Handschlag als Ausdruck der Höflichkeit. Beachten Sie die Regeln, und wie der Handschlag ausgeführt wird.

Ein idealer Händedruck

- darf nicht zu lang und nicht zu kurz sein;
- darf nicht zu fest, aber auch nicht zu locker sein;
- erfolgt immer im Stehen;
- steht in Verbindung mit Blickkontakt;
- ist kein «Hände schütteln».

Verzichten Sie auf den Händedruck, wenn

- Sie sich verspätet haben und alle bereits sitzen;
- Sie jemanden bei einer Tätigkeit unterbrechen würden;
- Sie erkältet sind;
- Sie in einer grossen Runde (mehr als 8 Personen) zusammentreffen. Achten Sie in diesem Fall auf die Körpersprache, ob der Handschlag erwünscht ist.

Achten Sie auf die Körpersignale, die Sie aufmerksam machen, wenn ein Handschlag nicht erwünscht ist. Ihr Gegenüber:

- steht nicht auf;
- unterbricht seine Tätigkeit nicht;
- wendet sich Ihnen nicht zu;
- legt einen Gegenstand, den es in der Hand hält, nicht ab.

#### *Distanzverhalten*

Vertrautheit schafft Nähe. Mit Familie und Freundinnen und Freunden pflegen wir einen näheren Umgang als mit uns fremden Personen. Das kulturelle Umfeld entscheidet, wie wir mit Distanz und Nähe umgehen. Und jeder Mensch hat sein individuelles Distanzbedürfnis.

Im Berufsleben ist eine gewisse Distanz wichtig, damit Sie Ihre Kompetenzen entfalten können. Als Faustregel gilt: Näher als eine Armlänge sollten Sie nur denjenigen Menschen kommen, zu denen Sie ein vertrautes Verhältnis haben. Bei allen anderen ist eine Armlänge der Mindestabstand.

Wenn Sie zu viel Abstand halten, wirken Sie kühl und im wahrsten Sinne des Wortes «distanziert».

Rückt Ihnen eine Gesprächspartnerin/ein Gesprächspartner zu nahe, oder haben Sie das Gefühl, sie oder er fühlt sich durch Ihre Nähe bedrängt, «öffnen Sie den Winkel». Das heisst, stehen Sie nicht frontal gegenüber, sondern nehmen Sie eine seitliche und schräge Position zu Ihrem Gegenüber ein. So können Sie eine Konfrontation wie auch ein Engegefühl lösen.

### **Kleidung**

Bei der Arbeit kleiden Sie sich grundsätzlich anders als in der Freizeit. Ihre Kleidung sollte Sie nie behindern, sondern Ihnen eine Stütze sein. Tragen Sie daher Sachen, in denen Sie sich gut bewegen können und die Ihnen, nachdem Sie diese angezogen haben, keine Aufmerksamkeit mehr abverlangen.

Speziell für Frauen: Hohe Schuhe können toll aussehen, doch für ein dynamisches Fortbewegen sind flachere Schuhe eindeutig von Vorteil. Hohe Absätze verleiten zu einem holprigen, übervorsichtigen Gang, der wenig stabil wirkt. Wägen Sie jeweils ab, welche Absatzhöhe für Sie die richtige ist. Flachere Schuhe bieten eine sichere «Bodenhaftung». Die Verbindung mit der Erde verleiht Ihnen körperlich und mental Kraft und Stabilität.

«Die Aussenseite des Menschen ist das Titelblatt des Innern», sagt ein persisches Sprichwort. Die eigene Identität und die Stellung eines Menschen in der Gesellschaft hängen damit zusammen, wie er sich kleidet und schmückt.

Die passende Kleidung im beruflichen Umfeld hängt ab von der Branche, von den Richtlinien in Ihrem Ausbildungsbetrieb und von Ihrem Typ. Allerdings gibt es einige grundsätzliche Regeln.

Als Frau achten Sie darauf, dass

- Ihre Schultern bedeckt sind, auch bei sommerlicher Hitze;
- Ihr Dekolleté keine zu tiefen Einblicke gewährt;
- Sie nicht ohne Strümpfe/Feinstrumpfhosen erscheinen;
- Ihre Schuhe (zumindest vorne) geschlossen sind;
- Sie dezente Muster wählen und Mustermischungen (zum Beispiel gestreifte Bluse zu geblümtem Jupe) vermeiden.

Als Mann denken Sie daran, dass

- Sie Kombinationen oder Anzüge tragen mit unten gedeckten Farben (dunkelblau, dunkelgrau, schwarz);
- die Kombination Hose und Oberteil zusammenpasst oder Anzug, Hemd und Krawatte zusammenpassen;
- Ihre Socken sollten möglichst dunkel, einfarbig und ohne Muster sein. Absolut tabu sind Tennissocken.