

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 ... - die Abstimmung des eigenen Erscheinungsbildes mit den jeweiligen situationsbedingten Erwartungen - die Einhaltung berufsbedingter Bekleidungsvorschriften - 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 ... - 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

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**.



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



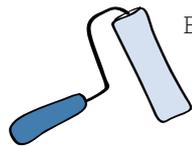
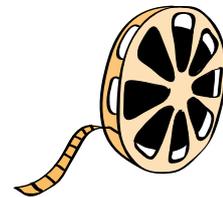
Gute Umgangsformen zu pflegen ist gar nicht so leicht. Das Befolgen der Grundregeln des guten Benehmens ist eine unbedingte Voraussetzung für einen gelingenden Umgang miteinander.

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.

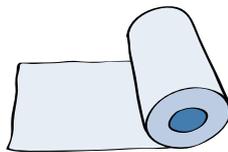
Jede Rolle umfasst die ihr eigenen Rechte und Pflichten, zum Beispiel Lehrer/innen- oder Schüler/innen-Rolle.



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.



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