Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

1. Effizientes und Systematisches Lernen und Arbeiten ... 3
1.1 Sechs-Schritte Methode (IPERKA) ... 3
1.2 Informationsquellen ... 5
1.3 Arbeitsplanung ... 6

2. Vernetztes Denken und Handeln ... 7
2.1 Aufbauorganisation ... 7
2.2 Ablauforganisation und Prozesse ... 9
2.3 Optimieren von Arbeitsabläufen ... 10

3. Erfolgreiches Beraten und Verhandeln ... 11
3.1 Verhandlungsführung ... 11
3.2 Fragtechniken ... 13
3.3 Argumentation ... 14

4. Wirksames Präsentieren ... 15
4.1 Vorbereitung ... 15
4.2 Medieneinsatz ... 16
4.3 Durchführung ... 18

5. Leistungsbereitschaft ... 19
5.1 Selbstmanagement ... 19
5.2 Umgang mit Belastungen ... 21
5.3 Work-Life-Balance ... 21
5.4 Mobbing ... 22

6. Kommunikationsfähigkeit ... 23
6.1 Kommunikation ... 23
6.2 Erfolgreich telefonieren ... 26

7. Teamfähigkeit ... 27
7.1 Teamfähigkeit ... 27
7.2 Kritikfähigkeit ... 28

8. Umgangsformen ... 30
8.1 Gute Umgangsformen ... 30
8.2 Kleidung ... 30
8.3 Benehmen ... 32
8.4 Verhaltensstandards ... 33

9. Lernfähigkeit ... 34
9.1 Lerntechniken ... 34
9.2 Kreativitätstechniken ... 37
9.3 Flexibilität ... 39

10. Ökologisches Bewusstsein ... 40
10.1 Bedeutung des Umweltschutzes ... 40
10.2 Persönliches Verhalten ... 41
10.3 Klimawandel ... 42

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

15

Um im Markt bestehen zu können, müssen Unternehmen die Kundenwünsche präzise erfassen, innovative Lösungen rasch umsetzen und die beste Kundenbetreuung bieten. Auch durch den technologischen Wandel und die zunehmende internationale Zusammenarbeit verändern sich die Anforderungen an Berufsleute. Gefragt sind neben dem Fachwissen vermehrt Kompetenzen wie vernetztes Denken und Handeln, erfolgreiches Beraten und Verhandeln sowie Kommunikationsfähigkeit.

Das Erlernen dieser überfachlichen Kompetenzen lohnt sich, denn sie können während der ganzen beruflichen Karriere in allen Arbeitsbereichen eingesetzt werden. Sie helfen, jederzeit neue oder veränderte Situationen kompetent und sicher zu bewältigen.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

1. Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten

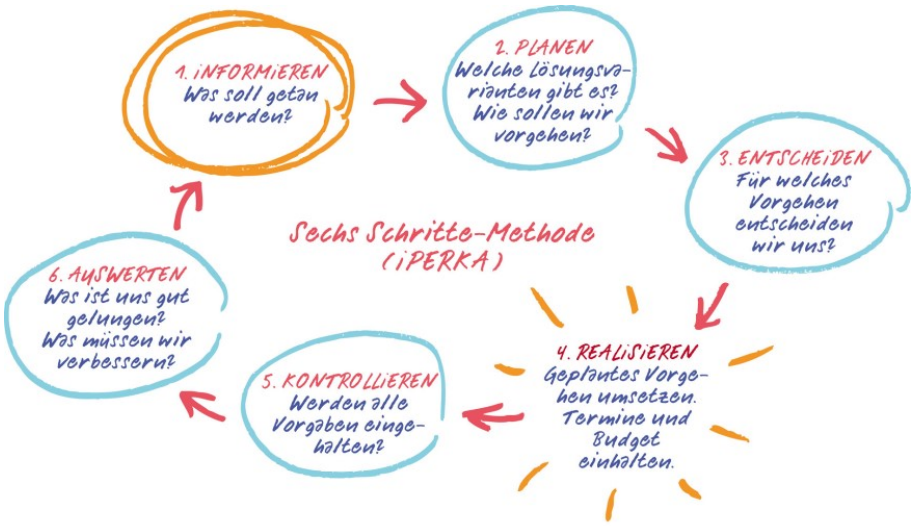
Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich

- wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe mir zielgerichtet die erforderlichen Informationen,
- plane meine Arbeiten und Projekte, setze Prioritäten und entscheide situationsgerecht,
- führe meine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus,
- kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten,
- reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren.

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

1.1 Sechs-Schritte Methode (IPERKA)

Mit der Sechs-Schritte-Methode (IPERKA) kann man Aufträge und Projekte systematisch bearbeiten. Diese Methode eignet sich für selbständiges Arbeiten und Teamarbeit. Mit jedem so bearbeiteten Auftrag oder Projekt steigt die Erfahrung und die Kompetenz zur Lösung der Aufgabe



Sechs-Schritte-Methode (IPERKA)
Informieren
Planen
Entscheiden
Realisieren
Kontrollieren
Auswerten

Schritt	Beschreibung	Folgende Fragen müssen beantwortet sein
Informieren	Was soll getan werden? Beim ersten Schritt machen Sie sich mit dem Ziel des Auftrags vertraut. Sie müssen sich über die verlangte Lösung und die Rahmenbedingungen vollkommen im Klaren sein.	- Wie lautet die Aufgabe oder der Auftrag? - Welche Ergebnisse werden bis wann erwartet? - Welche Rahmenbedingungen gibt es? - Kann ich die Aufgabe mit bekannten Informationen und Kenntnissen lösen? - Wo kann ich fehlende Informationen beschaffen? - Wo kann ich mir die fehlenden Kenntnisse aneignen? - Wurden schon ähnliche Aufgaben gelöst? - Wie und von wem wird das Ergebnis eingesetzt? - Welcher Spielraum für verschiedene Lösungen ist vorhanden? - Wurde bereits Vorarbeit geleistet? - Wen muss ich über den Arbeitsfortschritt und die Resultate informieren

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Schritt	Beschreibung	Folgende Fragen müssen beantwortet sein
Planen	Welche Lösungsvarianten gibt es, und wie können wir vorgehen? Planen Sie – alleine oder im Team -, wie Sie den Auftrag anpacken und bearbeiten wollen. Überlegen Sie, ob es verschiedene Lösungsvarianten und Vorgehensweisen gibt. Notieren Sie die Arbeitsschritte auf kleinen Kärtchen. Auf einer Pinnwand können Sie die Arbeitsschritte so lange ordnen, bis die Abfolge der einzelnen Tätigkeiten stimmt.	- Welche Lösungsmöglichkeiten sind zu prüfen? - Welche Teilarbeiten von welcher Dauer sind zu erledigen? - Welche Priorität haben die Teilaufgaben? - Wer bearbeitet welche Teilaufgabe? - Wie sieht der Zeitplan aus? - Welche Hilfsmittel und Geräte werden benötigt? - Welche Qualitätsanforderungen sind einzuhalten? - Wie und durch wen wird die Qualität der Teilergebnisse und des ganzen Resultats geprüft?
Entscheiden	Für welche Lösungsvariante und welches Vorgehen entscheiden wir uns? Nun entscheiden Sie zusammen mit der verantwortlichen Person, welche Lösung Sie realisieren wollen und wie Sie dabei vorgehen.	- Welche Lösungsvarianten stehen zur Wahl? - Wie werden die Lösungsvarianten bewertet (Entscheidungstabelle) - Welche Kriterien sind für den Entscheid ausschlaggebend? - Wer ist für den Entscheid zuständig? - Wie wird der Entscheid begründet?
Realisieren	Wie setzen wir den Plan effizient um? Führen Sie die Arbeit entsprechend der Planung und den getroffenen Entscheiden aus. Dokumentieren Sie die einzelnen Arbeitsschritte.	- Werden die geplanten Aufgaben/Aktivitäten tatsächlich umgesetzt? - Gehen die Mitarbeitenden nach Plan und Absprache vor, oder gehen sie eigene Wege - Muss meine, oder die Leistung der Mitarbeitenden erhöht werden? - Stimmten Zeitplanung und Budget noch mit dem Projekt-fortschritt überein? - Braucht es zusätzliche Mittel? - Welche Konsequenzen ergeben sich aus allfälligen Abweichungen von der Planung?
Kontrollieren	Wurde der Auftrag fachgerecht und den Kundenanforderungen entsprechend ausgeführt? Kontrollieren Sie sich und Ihre Arbeiten selber. Überprüfen Sie, ob das Ergebnis Ihrer Arbeit den Vorgaben entspricht. Kontrollieren heisst zum Beispiel nochmals durchlesen, mit der Aufgabenstellung vergleichen usw. Lassen Sie die Arbeit durch eine andere Person kontrollieren.	- Erweisen sich die in der Planung festgelegten Prüfkriterien als richtig und vollständig? - Sind alle Abmachungen klar, und halten sich alle daran? - Können die Ziele und Teilziele erreicht werden? - Erfolgt die Kontrolle auf eine andere Art und durch eine andere Person als die Ausführung? - Werden grundlegende Mängel protokolliert sowie den Betroffenen und den Verantwortlichen weitergeleitet? - Ist die Dokumentation aktuell, und sind allfällige Änderungen nachgetragen?
Auswerten	Lassen Sie die einzelnen Schritte des Auftrages oder des Projektes nochmals in Gedanken durchgehen und beurteilen Sie die einzelnen Schritte. Besprechen Sie mit der verantwortlichen Person, welche Tätigkeiten Sie bereits fachgerecht ausgeführt haben und wo Sie sich noch verbessern müssen.	- Was war gut? Was war nicht zufriedenstellend? - Welche Verbesserungen sind für künftige Aufgaben und Projekte nötig? - Wie wird sichergestellt, dass Verbesserungsmassnahmen bei künftigen Aufgaben beachtet werden? - Wer ist über den Abschluss des Auftrags oder des Projekts zu informieren?

1.2 Informationsquellen

Ist das Internet geeignet für meine Suche? Helfen Bücher und Unterlagen schneller und verlässlicher?

Das schnelle und gezielte Beschaffen von Informationen gehört zur täglichen Notwendigkeit. Wer schnell etwas wissen möchte, schaut im Web nach. Die effiziente und effektive Informationsbeschaffung im Internet ist aber keineswegs einfach. Die Menge und die Vielfalt an Informationen machen ein systematisches Vorgehen bei der Suche notwendig.

Informationsquellen	Geeignet für	Vorgehen
Personen (eigener Betrieb, Institutionen, Stellen)	spezielle Informationen	E-Mail senden telefonieren
Internet Intranet	neues Wissen aktuelle Informationen	Suchmaschine elektronischer Katalog
Bücher Unterlagen aller Art	Grundlagenwissen (allgemein und firmenspezifisch)	Katalog, z.B. in Buchform oder elektronisch

Für eine gute Suchabfrage sind erweiterte Suchfunktionen sehr nützlich.

Seiten suchen, die…	Begriff für Suchfeld	Beispiel
Alle diese Wörter enthalten	Die wichtigsten Wörter eingeben:	Schweizer zartbitter Schokolade
genau dieses Wort oder diese Wortgruppe enthalten	Die gesuchten Wörter zwischen Anführungszeichen setzen.	"Schweizer Schokolade"
eines dieser Wörter enthalten	OR zwischen allen gesuchten Wörtern eingeben	Schweizer OR Schokolade
keines der folgenden Wörter enthalten	Ein Minuszeichen direkt vor Wörter, die nicht angezeigt werden sollen setzen	-Biskuit
Zahlen enthalten im Bereich von	2 Punkte zwischen die Zahlen setzen und eine Masseinheit hinzufügen	500..1000 CHF

Quelle: google.ch erweiterte Suche

Umgang mit Suchergebnissen
Informationen aus dem Internet sollen nicht ohne Prüfung übernommen werden. Beachten Sie, ob der Inhalt plausibel und die Datenquelle vertrauenswürdig ist. Zitieren Sie benutzte Quellen mit:

- Name und Vorname des Autors
- Titel des Beitrags
- Erscheinungsdatum
- Internetadresse

1.3 Arbeitsplanung

Zur professionellen Zusammenarbeit gehört das Organisieren und Einhalten von Terminen. Lernen Sie deshalb ein effizientes Zeitmanagement.

Die zur Verfügung stehende Zeit können Sie wesentlich besser nutzen, wenn Sie einige sinnvolle Hilfsmittel einsetzen. Dazu gehören:

- der Wochen- und Tagesplan
- Die Aufgabenliste (to-do-Liste)

	Beschreibung
Papieragenda	Wählen Sie eine Agenda, die Sie immer auf sich tragen können. Auf einer separaten Seite wird die Aufgabenliste geführt.
Elektronische Agenda	Sehr praktisch ist eine elektronische Agenda (Outlook, Smartphone usw.) Elektronische Agenden verschiedener Personen können miteinander abgeglichen werden, um beispielsweise einen gemeinsamen Termin zu finden.

Keine Zeit für sorgfältige Arbeitsplanung?
Ein Spaziergänger geht durch den Wald und begegnet einem Waldarbeiter, der hastig und mühselig damit beschäftigt ist, einen bereits gefällten Baumstamm in kleine Teile zu zersägen. Der Spaziergänger tritt näher heran, um zu sehen, warum der Holzfäller sich so abmüht, und sagt dann:"Ihre Säge ist total stumpf. Wollen Sie sie nicht einmal schärfen?" Darauf ruft der Waldarbeiter erschöpft auf: "Dafür habe ich keine Zeit – ich muss sägen!"

Ziele und Aktivitäten planen
Die Tagesplanung sollte schriftlich erfolgen. Ein einfaches Schema unterstützt diese Planung und baut auf realistische Annahmen auf. Nehmen Sie sich am Morgen einige Minuten Zeit zur Erstellung eines schriftlichen Tagesplans.
Die 5 Elemente sind:

A	Aufgaben notieren *Aufgaben, Aktivitäten und Termine in einen Arbeitsplan notieren.*
L	Länge abschätzen *Jeweils 30% Reservezeit pro Aufgabe einplanen.*
P	Pufferzeit reservieren *Maximal 80% der täglichen Arbeitszeit verplanen.*
E	Entscheidungen treffen *Was ist wichtig, was ist weniger wichtig, Prioritäten setzen.*
N	Nachkontrolle durchführen *Geplante und tatsächlich erledigte Aufgaben prüfen.*

Prioritäten setzen
Bei einem grossen Teil der anfallenden Arbeiten orientieren wir uns bei deren Erledigung nicht an deren Wichtigkeit, sondern an unseren Vorlieben, am Druck von aussen und an Zufällen. Für den Erfolg ist aber einzig entscheidend, dass wir zuerst das Wichtige und Dringende tun.

A-Aufgaben	Wichtig **und** dringend; sofort erledigen.
B-Aufgaben	Wichtige Aufgaben, die nicht dringend sind in die Zeitplanung übertragen.
C-Aufgaben	Aufgaben die nicht wichtig **aber** dringend sind. Rasch erledigen oder delegieren.
Papierkorb	Unwichtige aber auch nicht dringende Aufgaben. In den Papierkorb werfen.

2. Vernetztes Denken und Handeln

Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit andern Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation, für die ich arbeite. Ich

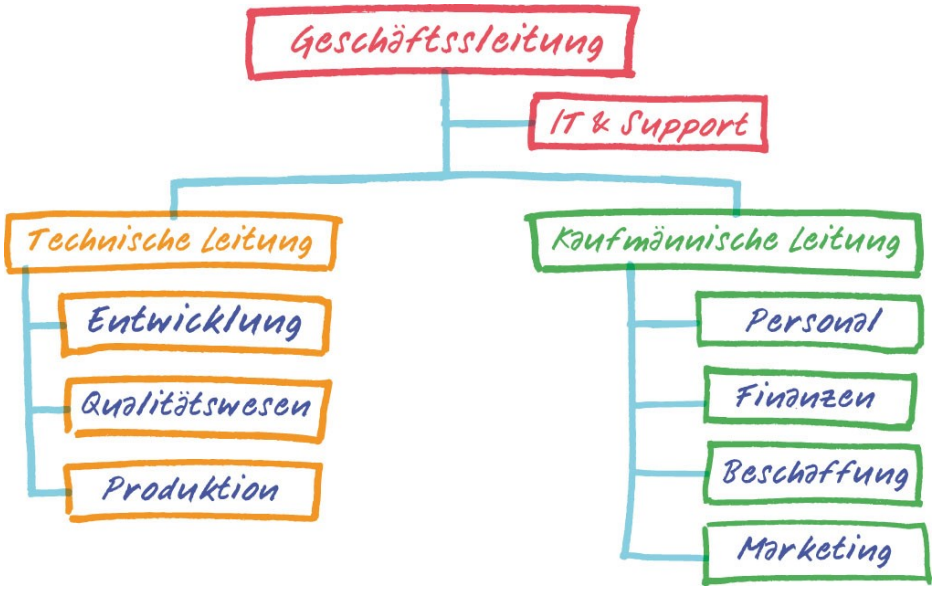
- stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar,
- erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen,
- trage in meinem Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren.

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

2.1 Aufbauorganisation

Um die gewünschten Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und zu vertreiben muss ein Unternehmen zweckmässig organisiert sein. Je nach Art der Produkte und der Grösse des Unternehmens empfiehlt sich die Organisation nach Funktionen (Tätigkeiten), Produkten oder Absatzmärkten.

Organisation nach Funktionen
Bei einer funktionalen Organisation wird das Unternehmen nach Funktionen gegliedert. Dabei werden gleichartige Aufgaben zusammengefasst.



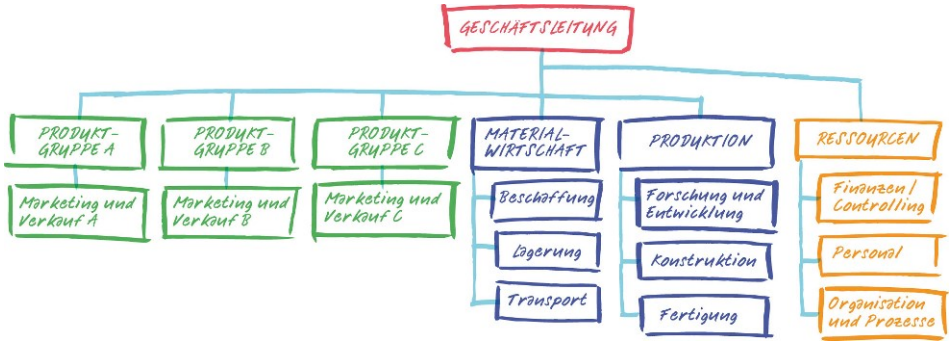
Funktionenorganisation

Eignet sich vor allem für kleine und mittlere Unternehmen mit gleichbleibenden Absatzmärkten. Die Funktionsbereiche hängen von der jeweiligen Branche ab.

Vorteile	Nachteile
▪ Klare Zuständigkeiten ▪ Sehr übersichtlich ▪ Erlaubt fachliche Spezialisierung ▪ Keine Überschneidung von Tätigkeiten ▪ Wenig Doppelspurigkeiten	▪ Wenig flexibel bei Veränderung des Umfelds ▪ Eher starr und innovationshemmend (kein Fokus auf Produkte und Märkte ▪ Viele Schnittstellen zwischen verschiedenen Bereichen ▪ Geringes Prozessdenken

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Organisation nach Sparten
Das Unternehmen wird nach Geschäftsbereichen (Produkten, Ländern, Projekten, Kundengruppen,…) gegliedert. Die einzelnen Geschäftsbereiche (Sparten) werden häufig als Profitcenter mit eigener Gewinnverantwortung geführt.

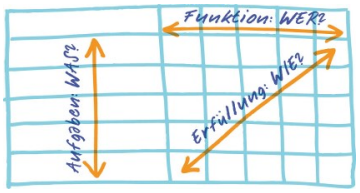


Spartenorganisation

Findet man vor allem bei grösseren Unternehmen mit einem breit diversifizierten Produktangebot.

Vorteile	Nachteile
▪ Sehr flexibel, schnelle Anpassung an geänderte Marktbedingungen ▪ Fördert Innovation (Fokus auf Produkte und Marktbedürfnisse) ▪ Zielorientierung, ganzheitliches und unternehmerisches Denken ▪ Identifikations- und Entfaltungsmöglichkeiten für Mitarbeitende und Führungspersonen	▪ Eher personalintensiv ▪ Interner Wettbewerb auf Produktebene ▪ Gefahr von Doppelspurigkeiten ▪ Schwierigere Beschaffung

Funktionendiagramm
In einem Funktionendiagramm werden einzelne Aufgaben sowie dazugehörige Kompetenzen den Stellen zugeordnet. Das Funktionendiagramm verknüpft so Abläufe im Betrieb mit den Stellen der Aufbauorganisation.



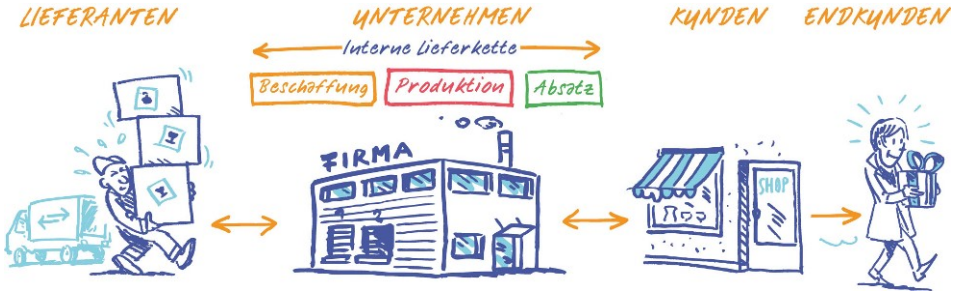
Erfüllung: In den einzelnen Tabellenfeldern wird eingetragen, wer an einem Arbeitsablauf beteiligt ist. Beispiele

D = Aufgaben durchführen
M = Mitsprache
E = Entscheidungen fällen
I = Informationen mitteilen

	Rollen			
Tätigkeiten	Direktion	Anstellungs-instanz	Leiter/in Personal	Personalbereichs-verantwortliche
Stellenbesetzung freigeben	E	D	M	I
Einreihung im Lohnsystem vornehmen		M	E	D
Stelleninserat erstellen und publizieren		E		D
Bewerbungen aufnehmen				D
Spontanbewerbungen bearbeiten			D	

Abhängigkeiten und Schnittstellen
An einer Schnittstelle treffen verschiedene Personen, Abteilungen, Bereiche oder Unternehmungen aufeinander, um Informationen oder Waren auszutauschen.

- Schnittstellen entstehen durch Arbeitsteilung im Unternehmen, d.h. wenn sich die Mitarbeitenden auf eine bestimmte Tätigkeit spezialisieren.
- Innerhalb des Betriebs bestehen Schnittstellen zwischen Mitarbeitenden, Abteilungen, Geschäftsbereichen, usw.
- Im Umfeld des Betriebs gibt es Schnittstellen zwischen Unternehmen und Lieferanten, Unternehmen und Kunden, usw.



Probleme bei Schnittstellen
- Kommunikationsprobleme
- Mögliche Konflikte
- Steigende Komplexität
- Steigende Wartezeiten
- Doppelspurigkeiten
- Fehleranfälligkeit
- Längere Durchlaufzeiten
- Unterschiedliche Qualitätsauffassung von Mitarbeitenden
- Qualitätseinbussen durch externe Schnittstellen
- steigende Produktionskosten
- Kosten durch Qualitätseinbussen

Arbeitsteilung führt oft zur effizienteren Erledigung der Arbeiten. Aber je mehr Stellen beteiligt sind, desto mehr Schnittstellen gibt es, wo Abläufe nicht optimal funktionieren können. Durch eine übergeordnete Koordination und Vernetzung können die Arbeitsabläufe so aufeinander abgestimmt werden, dass keine Probleme auftauchen.

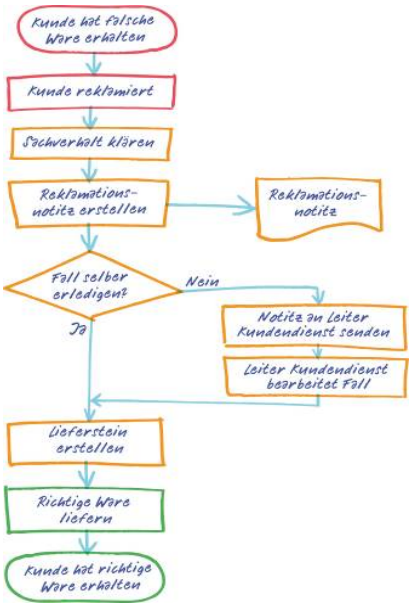
2.2 Ablauforganisation und Prozesse

Die Ablauforganisation verknüpft die einzelnen Aufgaben in einem Unternehmen mit den notwendigen Tätigkeiten. Eine Ablauforganisation soll die Durchlaufzeiten minimieren. Mit der Ablauforganisation lassen sich Termine der Fertigstellung berechnen sowie deren Einhaltung überwachen.

Ziele der Ablauforganisation
- Effiziente Arbeitsprozesse
- Arbeitsabläufe so gestalten, dass die Aufgaben korrekt und termingerecht erledigt werden.
- Der Aufwand für die Aufgabenerfüllung soll möglichst klein sein.
- Arbeitsunterbrechungen sollen vermieden werden.

Darstellung von Prozessen
Um die Arbeitsprozesse zu gestalten, müssen sie einfach und verständlich dargestellt werden. Zwei häufig benutze Darstellungsarten sind Flussdiagramme und Swimlane-Diagramme.

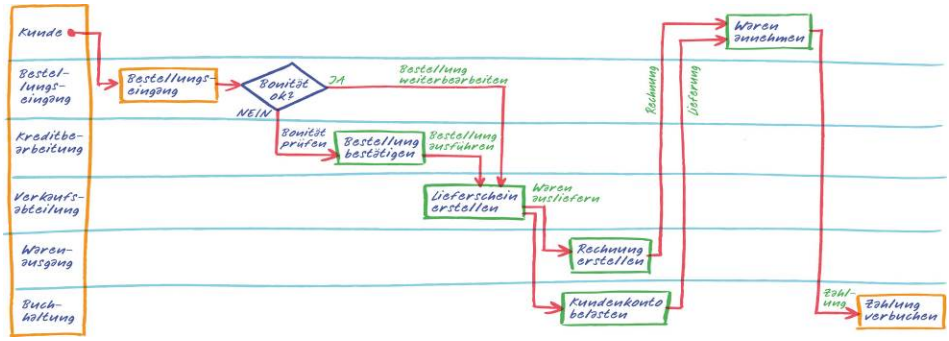
Flussdiagramm
- Ablauf meistens von oben nach unten, wobei die einzelnen Arbeitsschritte durch standardisierte Symbole dargestellt werden.
- Symbole sind miteinander verbunden.
- Hauptstrang, von dem Nebenstränge abzweigen können.
- Jedes Symbol wird mit einem kurzen Text beschriftet.



Swimlane-Diagramm
Diese ermöglichen die übersichtliche Darstellung von Geschäftsprozessen. Der Anwender einer Prozessdarstellung kann daraus folgende Fragen beantworten:

- Wo bin ich bzw. wo ist meine Rolle oder meine Abteilung?
- Wo sind meine Prozesse, Tätigkeiten, Entscheidungen?
- In welcher Reihenfolge laufen die Prozesse ab?
- Welche Informationen bzw. Schnittstellen betreffen mich?

Falls bei einem Ablauf verschiedene Abteilungen innerhalb oder ausserhalb des Betriebs beteiligt sind, wird der Ablauf oft mit einem Swimline-Diagramm dargestellt (swimlanes = Schwimmbahnen)



2.3 Optimieren von Arbeitsabläufen

Arbeitsabläufe werden optimiert, um Aufträge schneller zu erledigen, Kosten zu reduzieren oder die Qualität zu verbessern. Dabei geht es meistens um eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Wirtschaftlichkeit. Das Vorgehen besteht aus folgenden 3 Schritten.

Analyse
Der erste Schritt zur Optimierung besteht in der Analyse der Arbeitsabläufe. Es gibt in fast jedem Bereich Tätigkeiten, die ohne Qualitätsverlust gekürzt oder sogar weggelassen werden können. Oft stellt man fest, dass bestimmte Tätigkeiten nur noch aus Gewohnheit gemacht werden. Nehmen Sie häufig wiederkehrende Tätigkeiten regelmässig unter die Lupe. Es kann sein, dass sich Abläufe einschleifen, die ineffektiv sind und viel Zeit und Aufwand kosten.

Analyse von Arbeitsabläufen
Welche Aufgaben stehen immer wieder an?
Welchen Weg geht ein bestimmter Auftrag?
Bei welchen Vorgängen gibt es zeitsparende Techniken?
Ist der Aufwand angemessen?

Lösungsvarianten
Bei der Optimierung von Arbeitsabläufen gibt es meistens verschiedene mögliche Lösungen.

- Soll die Arbeit durch eine Person von A-Z erledigt werden oder auf verschiedene Personen und evt. Abteilungen verteilt werden?
- Welcher Teil eines Auftrages kann von einem externen Dienstleister besser und kostengünstiger erledigt werden?

Beim Vergleich und der Auswahl der Lösungen können Sie die Nutzwertanalyse einsetzen.

Umsetzung der Massnahmen
Danke der Analyse wissen Sie nun, in welchen Bereichen Sie Arbeitsabläufe optimieren können und welche Lösung am besten geeignet ist. Eine gute Möglichkeit, komplexere Vorgänge zu optimieren, sind Checklisten. Diese sorgen dafür, dass Sie nichts vergessen und die Übergabe von Arbeiten an andere Mitarbeitende einfacher wird.

3. Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich
- kläre Bedürfnisse und Standpunkte,
- erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner,
- erarbeite angemessene Lösungsvorschläge,
- erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.

3.1 Verhandlungsführung

Ob mit Kunden, Mitarbeitenden oder Vorgesetzten – geschickt verhandeln ist schwierig. Aber gute Vorbereitung und geschickte Gesprächsführung können Ihnen helfen, Ihre Anliegen vorzubringen und die angestrebten Ziele zu erreichen.

Hinweise für gute Verhandlungen
- Bereiten Sie sich gut vor
- Versetzen Sie sich in die Lage des anderen
- Sprechen Sie über die Vorstellungen beider Seiten
- Benutzen Sie symbolische Gesten (Handschütteln, kleines Geschenk, Entschuldigung)
- Hören Sie aufmerksam zu und geben Sie Rückmeldung
- Sprechen Sie so, dass man sich gut versteht
- Lernen Sie die Beteiligten kennen und bauen Sie eine Beziehung auf

Win-Win Situation
Suchen Sie nach Lösungen, die niemanden zum Verlierer machen. Erfolgreich verhandeln heisst, beide Partner gewinnen lassen.

Vorbereitung
Mit einer guten Vorbereitung erhöhen Sie die Chance auf ein gutes Verhandlungsergebniss. Überlegen Sie sich folgende Punkte:
- Worum geht es eigentlich?
- Was ist das Maximum, das ich erzielen möchte?
- Welches sind die Wünsche und Ziele des Verhandlungspartners?
- Bis wohin kann ich gehen? Welches ist das Minimalziel?
- Womit kann ich einen Zusatznutzen für mich herausholen?
- Was kann ich mit gutem Gewissen zugestehen?

Durchführung
Zielorientiert verhandeln lässt sich in folgende Phasen gliedern:

Aufwärmphase	Begrüssung, Beziehung aufbauen
Verhandlungszweck	Gemeinsame Verständigung über das zu klärende Problem, Rahmenbedingungen festlegen
Interessen	Welche Interessen werden von wem vertreten? Gibt es Interessen von nicht anwesenden Personen? Welche Bedürfnisse und Standpunkte gibt es?
Lösungsvarianten	Argumente austauschen, Lösungen entwickeln, vergleichen und auswählen
Übereinstimmung	Gemeinsame Ergebnisse finden und auf ihre Fairness hin überprüfen
Ergebnissicherung	Protokoll, Vertrag, Termine, Massnahmen, Kontrolle Wer wird informiert? Welches sind die nächsten Schritte

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Aktives Zuhören

Aktives Zuhören ist mehr, als den Verhandlungspartner nicht zu unterbrechen. Ziel ist es, die Bedürfnisse, Beweggründe, Motivation, Befürchtungen und Ängste des Geschäftspartners zu verstehen. Aktives Zuhören erzeugt beim Gegenüber Wertschätzung, Akzeptanz und ein Gefühlt des "Verstanden-Werdens".

Typische Merkmale des aktiven Zuhörens sind:

- Blickkontakt, Kopfnicken, Lächeln
- Mit einem «Ja» bestätigen
- Aussagen notieren und wiederholen
- Rückfragen stellen («Wenn ich Sie richtig verstehe, …»)

Sackgasse, was nun?

Trotz aller Bemühungen um gemeinsame Interessen kommen Verhandlungen manchmal zum Stillstand, und alles dreht sich im Kreis. Der Verhandlungspartner will nicht so, wie wir wollen. Was tun?

- Verhandlungspause oder Vertagung vorschlagen
- Einen Kompromiss anstreben
- Zusammenfassen des bisher Erreichten
- Einen Vermittler vorschlagen
- Ein Scheitern der Verhandlungen in Kauf nehmen

"Die Kunst ist, einmal mehr aufzustehen, als man umgeworfen wird"

Winston Churchill

Häufige Fehler und wie man sie vermeidet

Häufige Fehler	Empfehlungen
Keine Vorbereitung	Professionelle, schriftliche Vorbereitung
Gewinnen wollen	Win-Win-Ergebnis erzielen
Selber viel sprechen, Verhandlungspartner unterbrechen	Aktiv zuhören, offene Fragen stellen
Mit der Tür ins Haus fallen	Beziehung aufbauen
Interpretieren	Verstehen wollen
Eigene Forderung an erster Stelle	Verhandlungspartner redet zuerst
Um Positionen kämpfen	Interessen berücksichtigen
An Positionen festhalten	Lösungsvarianten entwickeln
Dinge persönlich nehmen	Menschen und Probleme/Inhalte trennen
Einwände übergehen	Einwände verstehen und berücksichtigen
Unrealistische und unfaire Forderungen	Realistische Forderungen
Eigene zu hohe Ansprüche	Langfristige Beziehung anstreben
Vage Aussagen	Entschlossenheit demonstrieren
Termin-/Zeitdruck	Vorausschauende Planung, Reservezeit einplanen
Kein Protokoll	Protokoll erstellen und von allen Beteiligten bestätigen lassen, Ergebnisse zusammenfassen

3.2 Fragtechniken

Mit geeigneten Fragen können Sie sich über die Bedürfnisse und Standpunkte von anderen Personen informieren.

Wer fragt, der führt, und wer führt, gewinnt.

	Grundsätzlich unterscheidet man 2 Fragearten:
Offene Fragen	Gegenüber kann sich inhaltlich oder persönlich beteiligen. Offene Fragen sind oft "W"-Fragen wie z.B. «Was meinen Sie dazu?» «Wie kann man das angehen?» «Was könnte daraus resultieren?» Meist muss in einem ganzen Satz geantwortet werden. Beispiel: «Wo gehen wir heute Morgen frühstücken?» «Wie hat dir der Film gefallen?»
Geschlossene Fragen	Gesprächspartner wird auf eine konkrete Antwort fixiert. Die Antwort besteht in der Regel nur aus einem «Ja», «Nein» oder «Vielleicht». Beispiel: «Möchten Sie eine Tasse Kaffee?» «Haben Sie den neuen Film von X schon gesehen?»

Meist ist es sinnvoller, eine offene Frage zu stellen, um eine genauere Antwort und zusätzliche Informationen zu erhalten. Lediglich am Ende eines Beratungs- oder Verhandlungsgesprächs und gegenüber Unentschlossenen ist es besser, eine geschlossene Frage zu wählen.

	Weitere Fragearten
Alternativfrage	Wahl zwischen zwei positiven Möglichkeiten. *"Möchten Sie 40 oder 50 Stück des Aktionsartikels bestellen?"*
Entscheidungs-frage	Kann nur mit "Ja" oder "Nein" beantwortet werden. *"Möchten Sie das Produkt kaufen?"*
Suggestivfrage	Sie als Fragender versuchen, Ihren Gesprächspartner in Ihrem Sinne zu beeinflussen. *"Denken Sie nicht auch, dass…?"*
Rhetorische Frage	Sie stellen eine Behauptung auf. Es geht um die verstärkende Wirkung seiner Aussage. *"Habe ich es dir nicht gesagt?"*
Gegenfrage	Reaktion auf Frage des Gesprächspartners. Dient dem Zeitgewinn. "*Wie darf ich Ihre Frage verstehen?"*
Motivierungs-frage	Sie bringen Ihren Gesprächspartner dazu, aus sich herauszugehen. *„Wie hast du es geschafft, so ein gutes Resultat zu erzielen?“*
Kontrollfrage	Hiermit wird überprüft, ob Sie und Ihr Gesprächspartner noch übereinstimmen. *„Sind hierzu noch Fragen offen?“*

Legen Sie nach jeder Frage eine Pause ein, damit Ihr Gesprächspartner antworten kann.

3.3 Argumentation

Ob wir unseren Verhandlungspartner wirklich überzeugen können, hängt u.a. auch von unserer Argumentationstechnik ab. Eine gute Argumentation ist für unseren Verhandlungspartner logisch, verständlich und nachvollziehbar. Entwerfen Sie eine Argumentationsform, die ihre überzeugende Kraft aus der Abfolge der einzelnen Argumente zieht. Sparen Sie die Hauptaussage bis zum Schluss auf. Damit soll der Zuhörer dazu gebracht werden, den Gedankengang in einzelnen Schritten mit zu vollziehen.

Einleitung	Was liegt vor? Beschreibung der Ausgangslage	Bezug nehmen auf: ▪ Gemeinsame Lage, Vergangenheit, Ziele oder Zukunft ▪ Akzeptable Verallgemeinerung ▪ Wahrnehmung der Gefühle
Hauptteil	Gedankenweg: 3 argumentative Schritte	**Argumente** sollen Interessen und Bedürfnisse des Partners berücksichtigen **Argumente** können den Vertragspartner ansprechen *"das bedeutet in Ihrem Fall…"* **Argumente** müsse leicht verständlich und glaubhaft sein, müssen den Gesprächspartner positiv beeinflussen
Schluss	Hauptaussage, Schlussfolgerung, Aufruf	Kurz und prägnant *„Daher bin ich überzeugt…“*

Dem Gesprächspartner nie direkt wiedersprechen, sondern Abfangformulierungen einsetzen:
"Das verstehe ich…"
"Das hat was.."
"Das ist eine interessante Frage…"

Argumentationsarten

- **Werbeargument**
  Wecken von Wünschen, Bedürfnissen
- **Kaufmännisches Argument**
  Argumente, die sich in Geldwert ausdrücken lassen
- **Technisches Argument**
  Verfahren, verbesserte Funktionen, Qualität von Material
- **Gebrauchsargument**
  Verwendungsspezifische Argumente
- **Emotionales Argument**
  Alles was Gefühle anspricht, Emotionen weckt, wie etwa Design, Sicherheit, Vertrauen usw.

Tipps

- Leiten Sie ein wichtiges Argument mit der persönlichen Anrede Ihres Gesprächspartners ein.
- Schildern Sie Ihre Aussagen so konkret wie möglich.
- Verwenden Sie Vergleiche und Bilder, das erhöht die Anschaulichkeit.

4. Wirksames Präsentieren

Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, indem ich

- Präsentationen plane und vorbereite,
- Präsentationen überzeugend durchführe,
- Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze,
- Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze.

4.1 Vorbereitung

Drei Punkte für eine erfolgreiche Präsentation:
- gründliche Vorbereitung
- Ausrichtung des Inhaltes an die Teilnehmenden
- sympathischer Auftritt

Wer andere überzeugen will, muss selbst überzeugend sein. Erfolgreich ist eine Präsentation dann, wenn Sie gut vorbereiten und die notwendigen Informationen verständlich vermitteln.

	5 Punkte für eine zielgerichtete Vorbereitung
1. Ausgangslage	Art des Anlasses (Projektsitzung, Kundenmeeting, etc.) Organisation von Raum und Hilfsmitteln Vorgaben (Ziele, Inhalte, Dauer)
2. Teilnehmende	Anzahl Teilnehmende (Alter, Geschlecht?) Interessen und Erwartungen Vorkenntnisse (Ausbildung, berufliche Erfahrung) Einstellung zum Thema
3. Ziele	Interesse wecken Andere von meiner Meinung überzeugen Eine Entscheidung vorbereiten
4. Inhalte und Gestaltung	Hauptbotschaft oder Kernaussagen Logische und nachvollziehbare Gliederung (roter Faden) Gestaltung der Präsentation (Sprache, Text, Grafik, Bild, Video, Ton)
5. Medieneinsatz	PC mit Beamer / Flip Chart / Pinnwand / Wandtafel / Whiteboard / Presenter / Muster

Informationen beschaffen, auswählen und ordnen

1. Informationen beschaffen	Inhalt der Präsentation in Stichworten notieren. Zu welchen Stichworten fehlen noch geeignete Materialien? Mögliche Quellen: - Berichte, Präsentationen, Fachzeitschriften - Internet und Intranet - Gespräche mit Fachleuten, Kollegen, Vorgesetzten
2. Inhalte auswählen	Auswahl aufgrund der Ziele der Präsentation und den Interessen des Zielpublikums treffen. Menge richtet sich nach: - den Vorkenntnissen der Teilnehmenden - zur Verfügung stehende Präsentationszeit - den Zielen der Präsentation
3. Inhalte ordnen	Gewichten des Inhaltes nach "Notwendig", "Wichtig", "Möglich"

Kernaussage
Eine Kernaussage fasst in 2 bis 3 kurzen Sätzen die wesentlichen Aussagen der Präsentation zusammen. Formulieren Sie die Kernaussagen einfach und klar. Wiederholen Sie die Kernaussagen: "So bleiben Sie im Gedächtnis haften.

Die Teilnehmenden können sich nur 3 bis 5 Aussagen merken.

Beispiel
"*Eine gute Präsentation ist mehr als die Vermittlung von Informationen. Sie informiert, unterhält und überzeugt".*

Titel der Präsentation
Ein spannender Titel soll die Teilnehmenden neugierig auf den Inhalt machen.
Beispiel: *"Wie Sie mehr aus unseren Produkten machen"*

Präsentation strukturieren
Eine Präsentation hat eine gut erkennbare Struktur. Sie gliedert sich meistens in folgende 3 Teile:

Einleitung	ca. 15% der Präsentationszeit - Begrüssung, Vorstellung der eigenen Person und Funktion - Thema und Ziele der Präsentation - Inhalte und Ablauf der Präsentation
Hauptteil	ca. 75% der Präsentationszeit - Präsentation der Inhalte - roten Faden beachten - Spannungsbogen aufbauen - auf Kernaussage fokussieren, unwichtige Details weglassen
Schlussteil	ca. 10% der Präsentationszeit - Zusammenfassung, Schlussfolgerung - Kernaussagen wiederholen - eigene Stellungnahme - Schlussappell, Handlungsaufforderung

4.2 Medieneinsatz

Nutzen Sie verschiedene Methoden und Medien, um den Inhalt wirkungsvoll darzustellen. 80% der Informationen nehmen wir mit dem Auge auf, 15% mit den Ohren und 5% mit den anderen Sinnesorganen. Also lohnt es sich, die Inhalte ersichtlich und begreifbar zu machen: Der Einsatz von Skizzen, Grafiken, Bildern, Tonsequenzen, Filmen oder Mustern fördert das Behalten, mit welchen das Gedächtnis über mehrere Sinne angesprochen wird. Abwechslung heisst das Zauberwort.

Bildliche Darstellungen helfen, komplexe Inhalte verständlich zu machen wichtige Aussagen hervorzuheben und zu verankern Zusammenhänge zu verdeutlichen

Die wichtigsten Hilfsmittel

Beamer/ Notebook 	Anschluss an Notebook frühzeitig testen Laserpointer mit Funkmaus für die Steuerung der Präsentation Raum nicht zu stark abdunkeln Bei Toneinsatz separate Lautsprecher verwenden (Tonqualität) **Tipp:Handout mit 2 Folien pro Seite für Teilnehmende ausdrucken**
Presenter (Digitaler Hellraumprojektor) 	Geeignet für die Projektion von Notizseiten, Buchseiten, ruhende oder bewegte Objekte oder Lebewesen, Modelle, Vergrösserungsfunktion für die Projektion von Details **Tipp: Bei Anschluss an einen PC können projizierte Bilder gespeichert und den Teilnehmenden gesendet werden.**

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Flipchart	Erstes Blatt verwenden zur Begrüssung oder Abdeckung Weiter hinten die vorbereiteten Blätter Besonders geeignet für Kernaussagen, Schlagwörter, Zahlen, Strukturen, Zusammenhänge, spontane Beiträge Evtl. besprochene Blätter nebeneinander aufhängen **Tipp: grosse und leserliche Schrift**
Whiteboard (Wandtafel)	Zusammenhänge darstellen Begriffe erläutern Nur Stifte mit abwischbarer Farbe verwenden Grosse Schrift und übersichtliche Grafiken verwenden Auch als Klebe- und Magnetfläche verwendbar Auch spontan einsetzbar (z.B. bei Diskussionen)
Pinnwand	Aufgabe gemeinsam bearbeiten, wenn Ergebnisse für alle transparent sein sollen Schrittweiser Aufbau der Darstellung möglich Karten vorbereiten oder spontan entwickeln Flexibel und erweiterbar Gruppe kann Darstellung selbst erarbeiten Thema/Information für alle (dauerhaft) sichtbar und bearbeitbar

Checkliste Medieneinsatz:
- **Präsentationsgerät funktionsbereit, Akku geladen**
- **Datenträger (z.B. USB Stick) mit Datei der Präsentation**
- **Laserpointer, Funkmaus**
- **Handout der Präsentation**
- **Infrastruktur und Reservematerial kontrolliert**

Tipps für den Medieneinsatz

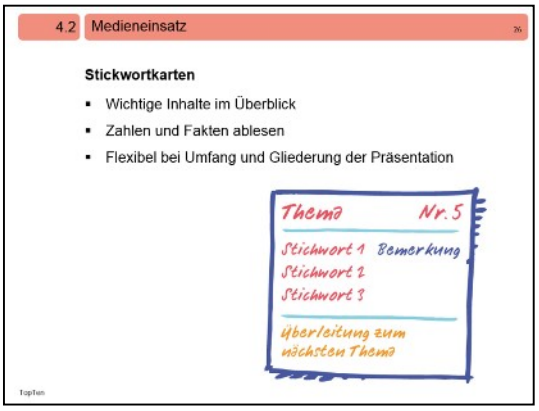
- Gute Sicht für alle Teilnehmenden
- Grosse und lesbare Schrift
- Genügend Zeit für das Lesen und Verstehen der Inhalte
- Blickkontakt zu den Teilnehmenden
- Maximal 2 bis 3 verschiedene Medien sinnvoll kombinieren
- Gebrauch der Medien üben

PowerPoint Präsentationen erstellen

Auch hier gilt: Weniger ist mehr. Das Publikum muss die Chance haben, die präsentierten Folieninhalte aufzunehmen und zu verarbeiten. Eine Seite sollte mindestens etwa 90 Sekunden lang zu sehen sein. Also maximal 14 Folien bei einer Präsentationsdauer von 20 Minuten.

Beachten Sie bei der Erstellung:

- Gestalten Sie die einzelnen Darstellungen verständlich und abwechslungsreich
- Beschränken Sie sich auf eine Aussage pro Folie
- Eine packende Überschrift verrät den Teilnehmenden sofort, worum es geht
- Schlüsselwörter schaffen mehr Übersicht als ganze Sätze

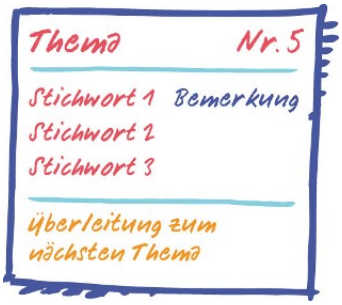


Drei Schritte für eine wirkungsvolle Darstellung

1. Die Aussagen festlegen	**Was will ich sagen?** Aussagekräftige Titel für jede Seite festlegen
2. Die Aussage umsetzen	**Wie will ich es sagen?** - einfache und allgemein verständliche Begriffe bzw. kurze Formulierungen - keine Sätze, nur die wichtigsten Punkte als Stichwörter - Folien nicht überladen, nur das Wesentliche darstellen - maximal 7 Inhaltspunkte pro Seite - allgemeine bekannte Schriften verwenden (Arial) - bzw. vorgegebene Schriften des Unternehmens - Schriftgrösse zwischen min. 16 und max. 24 Punkt
3. Der Darstellung Pfiff geben	**Welche Formen und Farben setzte ich ein?** - komplexe Zusammenhänge mit Grafiken darstellen - gut erkennbare Farben unterstützen das Verständnis - einheitlichen grafischen Stil während der Präsentation - Effekte sehr zurückhaltend einsetzten - keine animierten Folienübergänge

Stichwortkarten (DIN A5 oder A6, quer)

- Die wichtigsten Stichworte notieren
- Schwierige oder besonders wichtige Sätze ausformulieren
- Nur die Vorderseite beschriften
- Nummerieren Sie die Stichwortkarten
- Gute Lesbarkeit
- 1 Stichwortkarte = 2-3 Minuten Präsentationszeit



4.3 Durchführung

Vor der Präsentation den Raum prüfen:

- Funktioniert der Computer, der Beamer?
- Funktioniert die Tonwiedergabe?
- Sind genügend Stühle vorhanden, ist es zweckmässig angeordnet?
- Muss noch gelüftet werden?
- Wie funktioniert die Beleuchtung oder die Verdunkelung?
- Sind alle Unterlagen in der richtigen Menge vorhanden?
- Ein letzter kritischer Blick auf Ihre Kleidung!

Begeistern Sie das Publikum

- Interesse wecken
- Abwechslungsreich vortragen
- lieber einfach statt kompliziert
- keine unnötigen Fachwörter
- praxisnahe Beispiele einfügen
- überzeugend auftreten

So gelingt Ihre Präsentation:

1. Erwähnen Sie zu Beginn die Präsentationsziele.
2. Beziehen Sie die Erfahrungen der Teilnehmenden mit ein.
3. Wiederholen Sie am Schluss die wichtigsten Argumente.

Vorbei ist nicht fertig: Diskussion und Fragen

Fordern Sie die Teilnehmenden zu einer Diskussion auf. So können Sie Missverständnisse schnell klären und Einwände widerlegen. Die Fragen und Reaktionen zeigen Ihnen, ob Sie das Ziel der Präsentation erreicht haben, was bei den Teilnehmenden angekommen ist und was nicht.

5. Leistungsbereitschaft

Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich
- gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an,
- erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie Geschäftspartnerinnen und -partner,
- halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben,
- bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole mir bei Bedarf Unterstützung,
- übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.

5.1 Selbstmanagement

Entscheidend für den Erfolg im Beruf wie im Privatleben sind Ziele. Diese müssen bekannt sein und idealerweise mit den eigenen Wünschen und Möglichkeiten übereinstimmen. SMART-Ziele sind beliebte Kriterien für die Zielsetzung. Sie helfen, gut formulierte Ziele zu setzen und diese auch zu erreichen.

"Wer kein Ziel hat, für den ist kein Wind der richtige."
Cicero

Spezifisch	**Formulieren Sie Ihr Ziel konkret** *"Ich will mehr sportliche Aktivitäten ausüben."*
Messbar	Ziele müssen bis ins Detail genau definiert, klar und messbar sein. *"Ich will pro Woche zweimal Sport treiben."*
Angemessen	Setzen Sie sich ein Ziel, das angemessen und realistisch ist. *"Zweimal pro Woche mindestens eine Stunde Sport."*
Relevant	Das Ziel muss eine Bedeutung für mich haben, mich motivieren. *"Ich möchte für mich eine gute sportliche Fitness erreichen."*
Terminiert	Ziele brauchen ein Datum. "*Ab 01. März 20xx werde ich zweimal pro Woche mindestens eine Stunde Sport treiben."*

Checkliste Zielerreichung
- Wählen Sie das richtige Ziel
- Fixieren Sie Ihre Ziele schriftlich
- Planen Sie sorgfältig
- Binden Sie andere mit ein
- Handeln Sie zielorientiert
- Analysieren Sie Ihre Abweichungen
- Belohnen Sie sich

Zeitfallen

Oft werden wir durch kleine Aktivitäten oder Störungen von den wichtigen Dingen abgelenkt. Solche Zeitfallen äussern sich in verschiedenen Formen:
- Überall unbedingt dabei sein zu müssen (Instagram, Snapchat, Facebook, Twitter)
- Alles Unwichtige selbst erledigen
- Alle Ablenkungen dankbar aufgreifen (E-Mails, Internet)
- Allen Problemen sofort nachgehen
- Anderen alles recht machen
- Alles noch schnell nebenbei erledigen

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Selbstmotivation
Alle von uns haben viel Arbeit zu erledigen und kennen den Effekt, dass viele Freude machen und einige eben nicht. Bei genauerem Hinsehen fällt auf, dass die einen motivierend wirken und häufiger ohne viel zusätzlichen Aufwand schneller und besser erledigt werden als die anderen.

Gründe für geringe Motivation	Gründe für starke Motivation
Überladener Arbeitsplatz	Man macht die Arbeiten gerne, sie machen Spass
Langweilige Arbeit	Man kann zeigen, was man kann
Schlechte Arbeitsbedingungen und/oder Arbeitsklima	Man lernt etwas Interessantes/Neues
Routinearbeiten stellen keine Herausforderung dar	Nach Erledigung der Arbeit kann man das Resultat geniessen
Arbeit kann nicht bewältigt werden	
Man ist mit anderen Dingen überlastet und kann nicht so arbeiten, wie man es sich vorstellt	
Andere machen einem das Leben/Arbeiten schwer	

Aufschieben von Arbeiten
Anstehende Aufgaben schieben viele von uns lange vor sich her.
Wenn Sie das von sich kennen, beachten Sie folgende Tipps:

1. Zu Beginn klären, was wirklich getan werden muss	Ist eine Aufgabe nicht so wichtig oder sogar unnötig? Entscheiden Sie sich bewusst und eindeutig für eine Aufgabe und erledigen Sie diese rechtzeitig.
2. Finden Sie heraus, was Sie persönlich motiviert und nutzen Sie dieses Wissen	Gestalten Sie die Aufgabe selbst nach Ihren Bedürfnissen.
3. Motivation durch Visualisierung	Denken Sie an jenen Moment, wenn Sie die Aufgabe erledigt haben.
4. Achten Sie auf Ihre inneren Programme	Reden Sie sich ein dass Ihnen die Arbeit Freude macht.
5. Motivieren durch Belohnungen	Suchen Sie sich etwas aus, das Sie wirklich gern haben oder gerne tun.
6. Schaffen Sie sich künstlichen Zeitdruck	Setzen Sie sich selbst Termine für Ihre Aufgaben.
7. Für den längeren Zeitraum – Massnahmenplan	Wir sind motivierter, wenn wir absehen können, wie lange eine Aufgabe dauern wird.
8. Für den aktuellen Tag – Zeitpläne	Erstellen Sie morgens einen konkreten Arbeitsplan für den Tag.
9. Feiern Sie sich!	Loben Sie sich selbst. Geniessen Sie es, mit etwas fertig geworden zu sein.

Tipps für den Arbeitsalltag:
- **Zuerst die wichtigen und dringenden Aufgaben**
- **Grosse Aufgaben in kleinere Teile gliedern**
- **Notwendige Qualität, aber kein Perfektionismus**
- **Unterlagen und Dateien organisieren**

5.2 Umgang mit Belastungen

Anzeichen für Stress sind vorhanden, wenn Sie sich zum Beispiel am Abend nicht mehr entspannen können, nicht mehr wissen, wo Ihnen der Kopf steht, wenn die Anforderungen und Aufgaben Sie zu erdrücken drohen und Sie zu hektisch arbeiten. Unter dauerndem äusserem Zeitdruck werden die Arbeitsabläufe ungenauer, die Qualitätskontrollen werden weggelassen, die Zusammenarbeit wird schlechter, und die Fehler häufen sich.

Das Stressempfingen ist je nach Person und Situation sehr verschieden. Zu viel Stress ist gefährlich, schadet der Gesundheit, mindert die Leistung und belastet die menschliche Beziehung. Um Stress zu bekämpfen, müssen zuerst die Ursachen ausfindig gemacht werden.

1. Innehalten	Sich bewusst werden: Jetzt arbeite ich unsorgfältig, reagiere nur noch hektisch. Halten Sie inne, atmen Sie dreimal tief durch. Gibt es eine Möglichkeit, das hektische Treiben abzustellen, Hilfe zu holen, die Tätigkeit aufzuschieben? Was kann passieren, wenn ich es nicht schaffe? Sind die Folgen wirklich so schlimm?
2. Mitteilen	Nein sagen, wenn Sie das Gefühl haben, es werde Ihnen zu viel zugemutet.
3. Vorbeugen	Überlegen Sie sich, was Sie tun können, um nicht wieder in dieselbe Situation zu kommen.

5.3 Work-Life-Balance

Ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Arbeit und Freizeit ist für die Gesundheit und das Wohlbefinden wichtig. Wie das optimale Verhältnis zwischen Arbeit und Freizeit aussieht, ist jedoch eine Frage der individuellen Lebensweise und der persönlichen Interessen. Jeder Mensch setzt seine Prioritäten anders.

Work-Live-Balance setzt sich aus folgenden 4 Teilen zusammen:

1. **Arbeit**: Der beruflichen Arbeit widmen wir oft die meiste Zeit im Tagesverlauf. Hier steht klar der Leistungsaspekt im Vordergrund. Der Wunsch nach Anerkennung und Erfolg steckt in uns drin. Dies ist auch wichtig, um die an uns gestellten Anforderungen zu erfüllen.

2. **Gesundheit**: Sie umfasst körperliches und seelisches Wohlbefinden, Fitness, Ernährung, Erholung, Entspannung. Längere Stressphasen können zu heftigen Reaktionen des eigenen Körpers bis hin zu innerer Leere und Depressionen führen. Die Folgen sind eine reduzierte Leistung und Arbeitsqualität.

3. **Beziehung**: In Stressphasen kommen meistens Freundschaften und andere soziale Kontakte zu kurz. Dies führt zu einer zunehmenden Isolation und zum Rückzug aus dem gewohnten Umfeld. Zudem verändert sich unser Verhalten: Gereiztheit und Einigelung sind typische Anzeichen dafür, dass dieser Lebensbereich vernachlässigt wird.

4. **Sinn und Werte:** Dieser Teil wird im Alltag oft zu wenig beachtet. Zu viele Ablenkungen, die dauernde Berieselung von allen Seiten, verbunden mit materieller Sicherheit, drängen Überlegungen nach Sinn und nach Werten in den Hintergrund. Erst wenn man überfordert und frustriet ist, fragen wir uns: Was soll das Ganze? Wie möchte ich mein Leben gestalten?

Die 5 folgenden Schritte können helfen, das Gleichgewicht zu finden:

1. Setzen Sie sich beruflich und privat Ziele
2. Nutzen Sie diese Ziele, um Prioritäten zu setzen
3. Arbeiten Sie mit einem Zeitplan
4. Setzen Sie den Plan um
5. Kontrollieren Sie regelmässig die Resultate

5.4 Mobbing

Mobbing zielt bewusst oder unbewusst darauf, die betroffene Person zu isolieren und zu entwerten.

Mobbing-Handlungen können ganz unterschiedlicher Art sein:	Nicht um Mobbing handelt es sich unter anderem bei:
Demütigende Sticheleien, Drohungen, ständige Kritik, Beschimpfungen	Klare und offene Leistungsanforderungen der Vorgesetzten
Abwertende Gestik und Mimik, Kontaktverweigerung	Sachlich begründete Kritik
Ausgrenzung, keiner setzt sich mehr für den anderen ein	Unklar formulierte Aufträge ohne böse Absicht
Verbreitung von Gerüchten; Schwächen blossstellen	
Aggressionen, körperliche Gewalt	
Zuteilung kränkender, sinnloser, schädlicher, über- oder unterfordernder Arbeiten	
Zurückhaltung von wichtigen Informationen	
Systematische Unterbewertung von Leistungen	

Wie können Sie sich gegen Mobbing wehren?

- Auf Veränderungen des Verhaltens achten
- Unerfreuliche Verhaltensweisen des Umfeldes ernst nehmen
- Sofort reagieren: klar und deutlich sagen, dass man das Mobbing-Verhalten nicht toleriert
- Mitarbeitende auf das Problem ansprechen
- Vorfälle kurz notieren
- Vorgesetzte um Hilfe angehen
- Gruppengespräche und Supervision
- Frühzeitig Beratung bei einer Fachstelle holen (z.B. Mobbing-Beratungsstelle).

6. Kommunikationsfähigkeit

Ich bin kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich

- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartnerinnen und -partner
- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit
- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe
- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächs-Partnerinnen und -Partner gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.

6.1 Kommunikation

Kommunikation ist von zentraler Bedeutung im Leben der Menschen. Ob mündlich, schriftlich, aktiv oder passiv, absichtlich oder unabsichtlich – Kommunikation ist die Voraussetzung für das Gelingen oder Misslingen vieler Aktivitäten und die Grundlage für das Zusammenarbeiten.

Das Sender-Empfänger-Modell

Wir stellen uns zwei Menschen vor, das Senden und Empfangen geht in beide Richtungen, also wechselseitig. Eine Person sendet, die andere empfängt und sendet ein Feedback. Wenn die Kommunikation gestört ist, funktioniert sie entweder gar nicht mehr oder nur schlecht. Kommunikationsstörungen können sein:

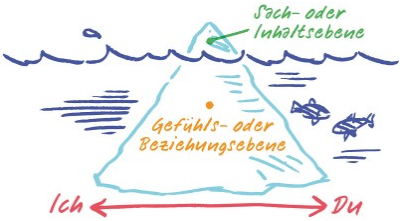
- Man sagt nicht, was man wirklich meint.
- Emotionen sind oft nur schwer in Worte zu fassen.
- Gleiche Worte haben bei Sender und Empfänger unterschiedliche Bedeutungen.
- Die Wahrnehmung ist selektiv.
- Man hört nicht richtig zu.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Vier Seiten der Kommunikation

Sachebene	Worüber ich informiere
Selbstoffenbarung	Was ich von mir zu erkennen gebe
Appell	Was ich bei dir erreichen möchte
Beziehungsebene	Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen

Kommunikation auf der Sach- und Gefühlsebene



Eine Kommunikation gelingt dann, wenn beim Empfänger ankommt, was der Sender ihm mitteilen wollte. Es muss also eine Übereinstimmung herrschen zwischen dem, was der Sender sagt und dem, was der Empfänger versteht. Weil nun aber der Sender immer auf allen 4 Ebenen (unbewusst) gleichzeitig kommuniziert und der Empfänger im Prinzip die freie Wahl hat, auf welche der 4 Ebenen er reagiert, können leicht Kommunikationsmissverständnisse entstehen.

Wie lassen sich Kommunikationsstörungen vermeiden?

Der Sender soll sich vergewissern, ob seine Botschaft auch richtig angekommen ist und so verstanden wurde, wie sie gemeint war. Der Empfänger soll sich der verschiedenen Ebenen der Kommunikation bewusst sein und Rückmeldung geben, wie er das Gesagte verstanden hat.

Verbale und nonverbale Kommunikation

Die verbale Kommunikation beinhaltet die gesprochene Botschaft (Worte) bei der direkten Kommunikation. Sie macht nur einen Teil der Gesamtbotschaft aus, die beim Gegenüber ankommt. Mehr als die Hälfte kommunizieren wir über den Körper, die Kleidung, die Farben und die Stimme. Zur nonverbalen Kommunikation gehören:

- Blick (Blickkontakt halten oder wegschauen, Blick fixieren)
- Mimik (Mundwinkel, Augenlider, Nasenflügel)
- Gestik (einhändig, beidhändig, gar keine, ruhig, nervös, ausholend)
- Erscheinung (Frisur, Make-Up, Kleidung, Farben, Schmuck)
- Körperhaltung (aufrecht, gebeugt, fester oder unsicherer Stand)
- Tonfall (Stimmlage, Rhythmus, Schweigen)

In der Regel unterstreicht die Körpersprache das gesprochene Wort. Bei widersprüchlichen Botschaften sind nonverbale Signale glaubwürdiger.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

So gelingt die Kommunikation

Sender	Empfänger
▪ Gesprächsziele offenlegen ▪ Heikle Punkte ansprechen ▪ Mit Fragen führen ▪ Nicht zu viele Informationen ▪ Verständlich sprechen ▪ Feedback ▪ Augenkontakt halten ▪ Geeigneten Zeitpunkt wählen ▪ Auf nonverbale Zeichen achten	▪ Konzentriert zuhören ▪ Wichtige Punkte notieren ▪ Quittieren, dass die Botschaft aufgenommen wurde ▪ Feedback ▪ Sich in Situation des Gesprächspartners versetzen

Diskretion

Im Geschäftsleben ist Diskretion im Umgang mit Informationen und Dokumenten besonders wichtig. Durch eine kleine Unachtsamkeit kann ein grosser Schaden entstehen. Kaufleute haben häufig mit vertraulichen Daten zu tun. Sowohl unternehmensinterne Informationen als auch ausserbetriebliche Angelegenheiten sind mit grösster Diskretion zu behandeln.

Sitzung	Geben Sie nur Informationen preis, die im Rahmen der Sitzung oder des Projekts notwendig sind. Sprechen Sie nicht über Personen, die an der Sitzung nicht anwesend sind.
Cafeteria	Prahlen Sie bei Geschäftskollegen nicht mit vertraulichen Informationen.
Zug	Seien Sie vorsichtig bei Gesprächen im Zug. Es können Leute mithören, die Sie nicht sehen.
Zu Hause	Sprechen Sie mit Partnern, Freunden usw. nicht über vertrauliche Informationen des Betriebes.
Handy	Beim Telefonieren vergisst man leicht, wer sonst noch zuhört. Seien Sie vorsichtig.

Vertrauliche Daten sind

- Personendaten:
  Adressen, persönliche Daten und Geschichten von Personen (inkl. Krankheiten), Vermögensverhältnisse
- Betriebsdaten:
  Offerten, Betriebsaktivitäten, Informationen des Finanz- und Rechnungswesens

Datenschutz

Zum Umgang mit Daten und Informationen gibt es Bestimmungen im Arbeitsgesetzt und in den Datenschutzgesetzten. Die Gesetze regeln den geschützten Umgang in den Bereichen wie Staatsschutz, Personenschutz, Berufsgeheimisse, sensible Betriebsdaten usw.

Vorsicht im Umgang mit Gerüchten

Gerüchte breiten sich schnell und unkontrolliert aus. Mitarbeitende, die Gerüchte weitererzählen, machen sich zu Boten von schlechten Absichten anderer Menschen. Klug ist, wer dabei nicht mitmacht und Gerüchten gegenüber kein Interesse zeigt.

6.2 Erfolgreich telefonieren

Telefonieren gehört zum Berufsalltag. Trotz E-Mail werden immer noch viele Aufträge oder Anfragen telefonisch gestellt. Aber bereits nach den ersten Worten entscheidet sich, ob ein Anrufer ein Unternehmen sympathisch findet oder nicht. Umso wichtiger ist es, beim Telefonieren ein paar Regeln zu beachten:

Das Telefongespräch ist die tönende Visitenkarte des Unternehmens.

Telefongespräch vorbereiten	▪ Ziel des Gesprächs festlegen ▪ Informationen zum Gesprächspartner/Unternehmen beschaffen ▪ Unterlagen bereitlegen ▪ Anrufzeit festlegen ▪ Mitteilung für Anrufbeantworter vorbereiten ▪ Keine störenden Geräusche in der Umgebung
Telefongespräch durchführen	▪ Freundlich und sympathisch ▪ Klar und verständlich ▪ Lösung vorschlagen ▪ Abschluss
Telefongespräch nachbearbeiten	▪ Schriftlich die wichtigsten Punkte zusammenfassen evtl. als Mail an Gesprächspartner und/oder Vorgesetzte senden ▪ Vorsicht mit Abkürzungen

Reklamationen

Der Kunde reklamiert, weil er unzufrieden ist und seine Erwartungen nicht erfüllt wurden. Sie haben die Chance, den Fehler auszumerzen und die Reklamation für den Kunden zu einem positiven Erlebnis werden zu lassen. Versetzen Sie sich in die Lage des Kunden und versuchen Sie, ihn zu verstehen.

Bei reklamierenden Kunden sollten Sie sich davor hüten, in sogenannte Reklamationsfallen zu tappen: Vermeiden Sie Gegenangriffe, leugnen Sie nichts und schieben Sie nicht die Schuld auf andere. Eine konkrete Hilfe zur Reklamationsbehandlung sieht wie folgt aus:

Für den Fall, dass der Kunde Dampf ablassen möchte: **Geben Sie ihm Zeit**, seine Verärgerung loszuwerden.
Holen Sie Ihren Kunden auf der Beziehungsebene ab. **"Ich verstehe, dass Sie ärgerlich sind"**. Das ist noch kein Schuldeingeständnis. Sie drücken aber Ihr Bedauern aus.
Klären Sie die Sachlage und stellen Sie Fragen, um die Probleme einzugrenzen. Bei Fehlern sollten Sie sich zum Wohl des Unternehmens entschuldigen, auch wenn es der persönliche Fehler eines Kollegen war.
Bieten Sie Ihrem Kunden **eine Lösung** an. Fragen Sie auch nach seinen Vorstellungen und ob er mit der Lösung einverstanden sei.
Einigen Sie sich auf die **weitere Vorgehensweise**. Holen Sie sich die Rückmeldung des Kunden ein. Dadurch vermeiden Sie Missverständnisse.
Bedanken Sie sich, dass der Kunde sich gemeldet hat und Ihnen damit die Möglichkeit gegeben hat, die Sache zu lösen.

7. Teamfähigkeit

Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team
- bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze diese um
- übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig, Kritik entgegenzunehmen und zu akzeptieren
- übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.

7.1 Teamfähigkeit

Teamwork ist gefragter denn je. Im Team zu arbeiten bedeutet, gemeinsam Ziele zu erreichen, indem man sich gegenseitig unterstützt. Dabei gilt es die Stärken jedes Einzelnen zu berücksichtigen.

Vorteile der Teamarbeit	Nachteile der Teamarbeit
Lösungsmöglichkeiten bei komplexen Problemen	Kein individuelles Erfolgserlebnis
Kombination verschiedener Kenntnisse und Fähigkeiten der Teilnehmenden	Verstecken hinter dem Team
Voneinander lernen und sich weiterentwickeln	Verselbständigung (weg von den Unternehmenszielen)
Gemeinsame Verantwortung für die Erreichung des Zieles	Zeitverlust bei Teambildung

Auch bei Aufträgen und Projekten, die in Teams abgewickelt werden, wird ein grosser Teil der Arbeit selbstständig ausgeführt.

In einem Team braucht es immer jemanden, der die Führung übernimmt. Diese Person sollte alle mit einbeziehen, aber dem Ganzen eine Linie geben und das Ergebnis auch als Teamarbeit präsentieren.

Spielregeln eines Teams
- Offene Information pflegen
- Erst hinhören, dann reden
- Konstruktive Kritik üben und ertragen
- Moderieren und visualisieren
- Jedes Projekt dokumentieren

Spannungen und Konflikte
Im Berufsleben können immer wieder unterschiedliche Interessen, Meinungen, Bedürfnisse und Arbeitsweisen zwischen den Mitarbeitenden aufeinandertreffen. Die Unterschiede können auch zu Spannungen und Konflikten führen.

Konflikte lösen indem Sie:
- klar und direkt sind
- sich in andere versetzen
- auf der sachlichen Ebene bleiben
- lösungsorientiert denken und handeln

7.2 Kritikfähigkeit

Feedback
Jeweils am Ende einer Arbeitssitzung, einer Gruppenarbeit oder auch einer Präsentation kann eine Rückmeldung erfolgen, um aus konkreten Erlebnissen zu lernen und seine Argumentationstechnik, sein Auftreten in der Gruppe oder seine Präsentationstechnik zu verbessern.

Wichtige Punkte beim Feedback geben

konkretes Verhalten	statt Eigenschaften
aktuelle Situation in «Ich-Botschaften»	statt «Du hast schon wieder...»
Logik des Fehlverhaltens suchen	statt die ganze Person verurteilen
sachlich	statt anklagend
klar und offen	statt indirekt

Feedback besteht aus 2 Teilen, nämlich dem **Feedback-geben** und dem **Feedback-nehmen**. Feedback verfolgt 3 Ziele:

- Ich will andere darauf aufmerksam machen, wie ich ihr Verhalten erlebe und was es für mich bedeutet (positiv oder negativ).
- Ich will andere über meine Bedürfnisse und Gefühl informieren, damit sie wissen, worauf sie besser Rücksicht nehmen können. So müssen sie sich nicht auf Vermutungen stützen.
- Ich will andere darüber aufklären welche Veränderungen in ihrem Verhalten mir gegenüber die Zusammenarbeit mit ihnen erleichtern würden.

Feedback geben

erwünscht	Ich gebe kein unerbetenes Feedback. Ich biete meine Informationen an und zwinge sie nicht auf.
verstärkend	Ich betone in meinem Feedback beobachtete Stärken. Dann kann auch Kritik besser akzeptiert werden.
genau	Ich beschreibe die Wahrnehmung möglichst sorgfältig und gebe keine Bewertungen ab.
konkret	Ich beziehe mich auf konkrete Einzelheiten und vermeide Verallgemeinerungen wie Beispiel "immer", "nie", "man", "alle".
aktuell	Ich gebe eine Rückmeldung zu einem Ereignis, das gerade stattgefunden hat.
aufbauend	Ich mache Verbesserungsvorschläge. Ich beziehe mich auf tatsächlich festgestelltes Verhalten.
persönlich	Ich mache deutlich, dass es sich um meine persönliche Meinung handelt. Ich verwende das Wort "ich" und nicht "du".

Feedback nehmen

erbeten	Ich bitte um Feedback und erkläre, was in der Rückmeldung enthalten sein soll und warum.
zuhören	Ich höre mir das Feedback an. Ich muss mich nicht verteidigen.
nachfragen	Ich frage nach, wenn ich gerne einen Tipp hätte.
reflektieren	Ich muss nicht alles, was andere sagen, als für mich richtig erkennen. Ich überlege, was das Feedback für mich bedeutet.
Stellung nehmen	Ich teile mit, wie ich mich jetzt fühle und was ich mit der Rückmeldung anfangen werde.

Umgang mit Kritik

Wer viel arbeitet, muss sich neben viel Lob auch mit Kritik auseinandersetzen. Häufig wird Kritik als etwas Unangenehmes erlebt, was man am liebsten vermeiden möchte. Wenn wir kritisiert werden, reagieren wir verletzt. Wir gehen in die Defensive oder greifen den anderen an, was die Kommunikation nicht gerade erleichtert. Wer verlernt hat, mit Kritik richtig umzugehen, kann mit dieser selbstbewusster umgehen und auf den Gesprächspartner besser eingehen.

Jede Kritik ist ein Feedback	Ohne Kritik hätten wir keine Möglichkeiten unser Verhalten zu überprüfen. Somit beinhaltet Kritik immer die Chance etwas dazuzulernen.
Kritik hat etwas mit dem Kritiker zu tun	Was der eine kritisiert, findet der andere wiederum gut. Weiterhin gibt es das psychologische Phänomen, dass wir häufig am anderen etwas kritisieren, was wir auch an uns selbst nicht schätzen oder nicht haben wollen.
Fragen Sie nach, was andere eigentlich wollen	Kritik ist oft sehr pauschal und unspezifisch. Die Person und nicht die Sache wird kritisiert. Hiermit können andere nur wenig anfangen. Fragen Sie nach.
Erfahren Sie den Wunsch	Hinter jeder Kritik steckt ein Anliegen oder Wunsch des Gegenübers. Wünsche, Anliegen oder Erwartungen werden von Kritikern häufig nicht formuliert.
Hören Sie aktiv zu	Häufig reagieren wir sofort und ohne Bedenkzeit. Aktives Zuhören beinhaltet unter anderem, dass wir die Aussagen des Kritikers wiederholen.
Wenn Sie Fehler machen, stehen Sie dazu.	Zeigen Sie auf, was Sie tun wollen, um den Fehler zu beheben und künftig zu vermeiden.
Nehmen Sie Kritik nicht zu persönlich	Trennen Sie zwischen Kritik an der Sache oder einer Verhaltensweise und Kritik an Ihrer Person.
Man muss nicht auf jede Kritik eingehen	Kritik ist ein Stück weit subjektiv. Man kann Kritik auch unbeantwortet lassen. Oder man kann deutlich machen, dass man unterschiedlicher Meinung ist.
Setzen Sie bei unsachlicher Kritik Grenzen	Unsachliche Kritik will keine konstruktive Veränderung, sondern möchte den anderen treffen und verletzen.

"*Wer Kritik übel nimmt, hat etwas zu verbergen*".

Helmut Schmidt

8. Umgangsformen

Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich

- bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft
- passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf
- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein
- begegne den Menschen mit Anstand und Respekt.

8.1 Gute Umgangsformen

Wer sich gegenüber Chef und Mitarbeitenden richtig benimmt, beweist Teamgeist. Denn mit einem guten Auftreten erscheinen Sie nicht nur als fairer, sondern als souveräner Mitarbeiter, dessen Umgang alle zu schätzen wissen.

Gutes Benehmen ist eine Voraussetzung für Erfolg im Berufsleben. Wer sich gut benimmt, hinterlässt einen positiven Eindruck und gewinnt Sympathien. Gerade im Büro sind einige Umgangsformen selbstverständlich. Dabei geht es nicht nur um das direkte Miteinander, sondern um das allgemeine Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden.

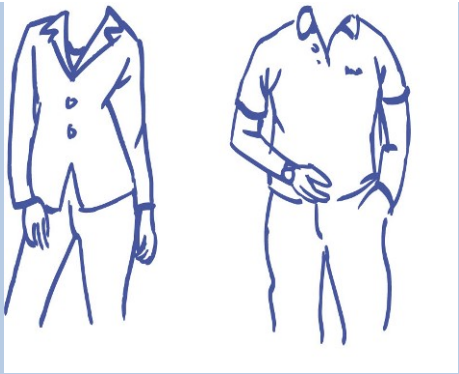
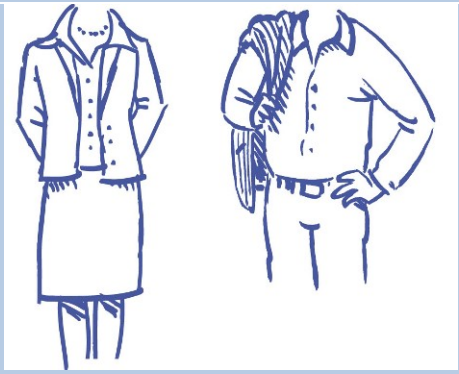
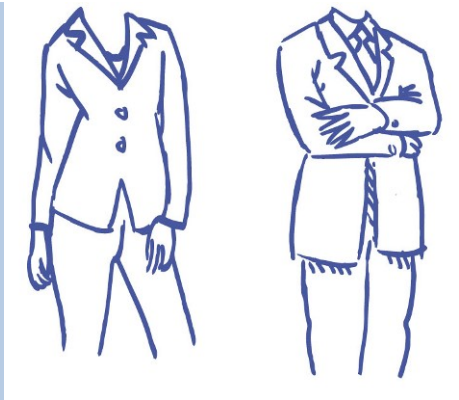
8.2 Kleidung

Kleiden Sie sich eher dezent. Die Kleidervorschriften können je nach Unternehmen oder Arbeitsplatz sehr unterschiedlich sein. Orientieren Sie sich an der Kleidungsweise der Kolleginnen und Kollegen.

Bringen Sie mit Ihrem Outfit Ihre Kompetenz zum Ausdruck.

	Frauen	Männer
Do's	Kostüm oder Hosenanzug Feinstrumpfhosen Dezentes, typgerechtes Make-up Geschlossene Schuhe Gepflegte Hände und Fingernägel	Anzugshosen mit richtiger Beinlänge Socken lang genug, um den Blick aufs Bein zu verdecken Falls Krawatte: bis zum Hosenbund reichend Gürtel in der gleichen Farbe wie die Kleider Ordentliche Frisur und Rasur Gepflegte Hände und Fingernägel
Dont's	Durchscheinende Blusen Minirock Sehr figurbetonte Kleider Zu tiefer Ausschnitt Schweres Parfüm Sichtbare Achsel- und Beinbehaarung Klimpernder Schmuck Schmutzige Schuhe	Weisse Socken Abgelaufene oder schmutzige Schuhe Zu viel Schmuck

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Dresscode	Frauen	Männer	Abbildung
Smart casual sportlich elegant	Hosenanzug, eine Kombination, Jupe und Blazer, ein sommerliches Kleid, Poloshirt oder eine Bluse	Elegante Freizeitkleidung, Poloshirt, Pullover.	
Business casual Entspannter Geschäftslook	Hose, Blusenjacke, Shirt mit Jacke oder sportliches Kostüm, Strümpfe oder Socken, geschlossene dunkle Schuhe.	Sportliche Hose, sportliches Kurz- oder Langarmhemd oder Poloshirt; evt. Sportliche Jacke, dunkle Socken, geschlossene dunkle Schuhe, keine Krawatte.	
Business Tenue de ville, Strassenanzug	Hosenanzug oder Kostüm. Kurzes Kleid mit Jacke oder Mantel. Eleganter Hosenanzug, Strümpfe, geschlossene, elegante Schuhe.	Anzug mit Hemd und Krawatte. Weisses, einfarbiges oder dezent gemustertes Hemd, dunkel Socken, dunkle Schuhe.	
Abendkleidung Festlicher, dunkler Anzug	Festliches Kostüm, Hosenanzug oder kurzes Abendkleid.	Schwarzer, dunkelgrauer oder dunkelblauer Anzug, weisses Hemd, diskrete Krawatte, schwarze Socken, schwarze Schuhe.	

8.3 Benehmen

Grüssen und Vorstellen
Traditionell begrüsst zuerst der Angestellte den Vorgesetzten, der Jüngere den Älteren und der Mann die Frau. Schauen Sie Ihrem Gegenüber stets in die Augen und achten Sie auf einen festen, verbindlichen Händedruck.

- Stehen Sie zur Begrüssung immer auf
- Geben Sie mitteleuropäischen Gästen immer die Hand.
  Für andere Länder gelten andere Sitten.
- Nennen Sie Ihren Vor- und Nachnamen

Ob Sie sich selbst vorstellen oder von jemanden vorgestellt werden, ist immer von der Situation abhängig.

Wer wird wem vorgestellt und wer bietet wem das du an?
- **Die hierarchisch tiefergestellte Person der hierarchisch höhergestellten Person**
- **Der Herr der Frau**
- **Die jüngere Person der älteren Person**

Generell verwendet man im Geschäft immer noch das "Sie". Vorgesetzte sollten niemals geduzt werden, sofern diese es nicht ausdrücklich erlauben.

Gespräche und Small Talk
Small Talk ist ein ungezwungenes Gespräch zwischen zwei oder mehreren Personen, das man auch mal unterbrechen kann, ohne unhöflich zu sein. Versuchen Sie nicht zu viel von sich zu erzählen. Bringen Sie das Gegenüber zum Reden, denn so erfahren Sie auch mehr. Und jeder hört sich selbst am liebsten. Wenn Sie sich im Small Talk gut verhalten, können sich Türen öffnen und neue Chancen ergeben.

Tischmanieren
Benehmen bei Tisch zeichnet sich dadurch aus, dass man nicht unangenehm auffällt. Je natürlicher Sie sich dabei benehmen, desto besser erscheinen Ihre Umgangsformen.

So kommen Sie gekonnt durchs Menu

Halten Sie das Glas am Stiel. Beim «Anstossen» berühren sich die Gläser nicht.
Legen Sie die Serviette auf den Schoss. Mit dem Essen wird erst dann begonnen, wenn alle Gäste ihren Teller haben.
Beginnen Sie für den ersten Gang bei dem Messer und der Gabel, die jeweils ganz links bzw. ganz rechts liegen.
Halten Sie sich bei der Wahl Ihres Essens an die korrekte Reihenfolge: Vorspeise, Suppe, Hauptgericht, Käse, Dessert.

Tabus beim Essen:
- Rauchen – auch nicht draussen
- Schminken am Tisch
- Besteck vom Boden aufheben

8.4 Verhaltensstandards

Anständiges Benehmen und gepflegte Kleidung gehören zu Arbeits- und Schulkultur.

Wir begegnen einander mit Respekt

- Wir hören einander zu und lassen andere ausreden.
- Wir akzeptieren andere Meinungen.
- Wir stören weder den Arbeitsablauf noch den Unterricht.
- Wir schalten das Handy während der Arbeit oder des Unterrichts aus und stecken es in die Tasche.
- Wir sind pünktlich.
- Wir sprechen anständig und verzichten auf diskriminierende, rassistische und sexistische Ausdrücke.
- Wir stellen die Füsse bzw. die Schuhe nicht auf Stühle oder Tische.
- Wir spucken nicht auf den Boden.
- Wir tolerieren keine Gewalt.
- Wir verzichten auf Drogen und Alkohol.

Wir legen Wert auf eine gepflegte Erscheinung,auch in der Schule

- Die Kleidung ist sauber und nicht zerrissen.
- Nicht erlaubt ist bauchfreie Kleidung. Die Unterwäsche darf nicht sichtbar sein.
- Hosen werden über den Hüften getragen.
- Die Schuhe bleiben angezogen.
- Kopfbedeckungen nehmen wir im Gebäude ab.
- Tattoos und Piercings dürfen nicht sichtbar sein.

Verhalten im Büro

Telefonieren – stellen Sie Ihr Mobiltelefon auf lautlos. Auch während Geschäftstelefonanten ist Diskretion angebracht, um Ihre Kollegen nicht bei der Arbeit zu stören.

Ordnung am Arbeitsplatz – die Sorgfalt, die jemand seinem Arbeitsplatz widmet, sagt viel über die Professionalität und Qualität seiner Arbeit aus. Ordentlichkeit und System zeigen, dass man gewissenhaft plant und arbeitet.

E-Mailregeln für die Online-Kommunikation – neben der korrekten Anrede und Rechtschreibung sollte auch die Form stimmen und die Nachricht immer mit einem aussagekräftigen Betreff versehen werden. Eine geschäftliche E-Mail wird abgeschlossen mit der Signatur (angeben des Absenders wie Name, vollständige Adresse, E-Mailadresse und Telefonnummer).

Pünktlichkeit – wer unpünktlich ist, gilt als unzuverlässig. Um pünktlich zu sein, planen Sie stets genügend Reservezeit ein.

Besprechungen – kommen Sie immer vorbereitet zur Besprechung. Schreibmaterial, Agenda und – falls verfügbar – Visitenkarten gehören immer dazu.

9. Lernfähigkeit

Ich bin mir des stetigen Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich

- bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen
- wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis
- reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form
- bin mir bewusst, dass durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeitsmarktfähigkeit und meine Persönlichkeit gestärkt werden.

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

9.1 Lerntechniken

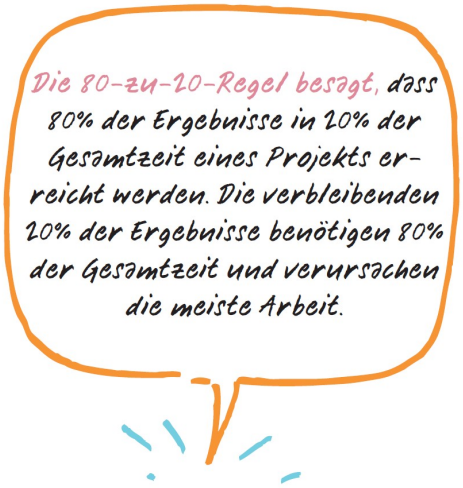
Sie lernen jeden Tag, das ganze Leben lang – sofern Sie dafür offen sind und Ihre Lernchancen nutzen. Bleiben Sie neugierig!

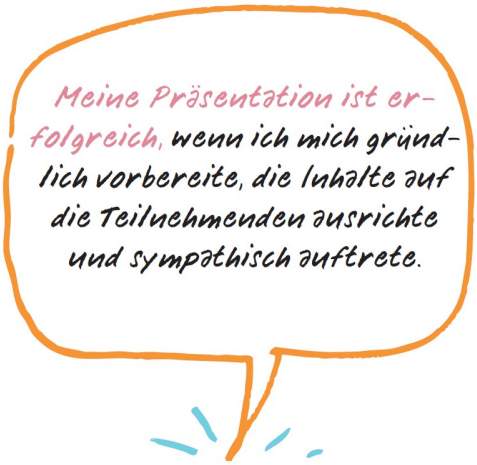
Damit die neuen Informationen gut gespeichert werden, ist es wichtig, dass sie mit bereits bestehenden Informationen verknüpft werden. So ergibt sich eine gute Vernetzung des Gelernten. Die Dauerspeicherung erfordert eine erhebliche Umformung. Die Information wird nicht mit all ihren vielfältigen Details gespeichert, sondern nur die wesentlichen Inhalte werden in das **Langzeitgedächtnis** überführt. Diese Umformung des Gedächtnisinhaltes zieht unweigerlich einen Verlust an Informationen nach sich und benötigt genügend Zeit.

Kernaussagen speichern und vernetzen.

Daher müssen wir zunächst einmal jeden neuen Inhalt darauf untersuchen, was er eigentlich an reinem Merkstoff enthält. Der Grossteil eines Lehrbuches soll ja nicht wirklich gelernt werden, sondern es dient dazu, uns zu bestimmten Problemen hinzuführen, vorbereitende Kenntnisse zu vermitteln sowie die Anwendung und Bedeutung eines eben erarbeiteten Lernstoffes zu illustrieren. Was wir uns wirklich einprägen müssen, sind jeweils knappe **Kernaussagen**, die alleine den eigentlichen Lerninhalt darstellen.

Eine Kernaussage soll nicht mehr als **7 Elemente** umfassen und sollte sich in **10 Sekunden** sagen lassen. Beispiele einer solchen Kernaussage:





Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Voraussetzungen für erfolgreiches Lernen
Wählen Sie für das Lernen einen passenden Ort und die notwendigen Hilfsmittel. Vermeiden Sie Lernstörungen wie **Unordnung, Lärm, Handy, E-Mail oder Musik.**

Wann lernen: der optimale Zeitpunkt
Überlegen Sie, wann Sie am besten lernen. Wann haben Sie ungestört Zeit oder können sich diese einrichten? Sind Sie eher ein Morgen- oder ein Abendmensch?

Wie lange lernen?
Teilen Sie grössere Lernthemen in kleinere Brocken auf. So kommen Sie besser und schneller zu Zwischenerfolgen. Lernen Sie ein bestimmtes Fach oder Thema nicht länger als **40 Minuten**. Gönnen Sie sich dann eine Pause. Lernen Sie anschliessend einen ganz anderen Inhalt. So kann sich das Gelernte besser im Langzeitgedächtnis verankern und wird nicht durch noch mehr gleichartige Inhalte überdeckt.

Das eigentliche Einspeichern des Gelernten beginnt erst, wenn wir selbst aufgehört haben, uns mit dem Lerninhalt bewusst zu befassen. Dieser Vorgang läuft über längere Zeit hinweg weiter, während wir längst ganz anderes tun! Dies bedeutet, dass die Zeit nach dem eigentlichen Lernen sehr wichtig ist. Je ungestörter wir in dieser Zeitspanne bleiben, umso besser wird die neue Information ins Langzeitgedächtnis übertragen. Gönnen Sie sich also regelmässig kürzere und längere Pausen.

Motivation
Wenn Sie wissen, wozu der Lerninhalt dienen soll, wird Ihnen der Sinn des Ganzen Lernens deutlicher. Sie lernen effizienter wenn Sie,

- die richtigen Inhalte auswählen
- sich für den Inhalt motivieren
- die Bedeutung des Inhaltes kennen
- den Inhalt so lernen, dass Sie ihn gut behalten können.

Ihre eigene Motivation zum Lernen kann durch viele innere und äussere Umstände gehemmt werden. Verwandeln Sie Bremsklötze in Motivationsraketen:

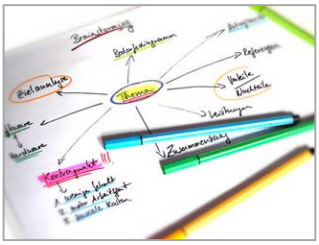
Der Lernvertrag mit sich selbst
Entwickeln Sie Vorstellungen, wie Sie Ihr Lernen gestalten möchten, und fassen Sie Ihre Lernplanung schriftlich in einem Lernvertrag zusammen:

Der Lernvertrag sollte schriftlich sein und folgende Punkte enthalten:

- Was will ich erreichen (Ziele/Teilziele)?
- Wie will ich vorgehen (Schritte/Teilschritte)?
- Mit wem will ich zusammen lernen?
- Welche Medien und Methoden werde ich nutzen?
- Welche Kontakte können für mich hilfreich sein?
- Wie und wann kann in das Gelernte im Beruf einsetzen?
- Wie will ich beurteilen, ob ich das Gelernte erfolgreich im Alltag einsetzen konnte?

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

Selbstreflexion
Die Selbstreflexion fördert während der Ausbildung den Dialog zwischen dem im Unterricht erarbeiteten Wissen und der konkreten Anwendung im beruflichen Umfeld.



Die Selbstreflexion führt zu folgenden Vorteilen:

- Sie gestalten Ihren **Lernprozess effektiver** und können das Gelernte besser anwenden.
- Sie erkennen den **Nutzen der Ausbildung** für Ihre praktische Berufstätigkeit und Weiterentwicklung.
- Sie verstehen das Gelernte besser, weil Sie den Lernstoff mit dem eigenen beruflichen Umfeld und **praktischen Situationen verknüpfen.**

Lernstrategien
Beim Lesen allein lernt man nicht automatisch. Und beim passiven Lesen lernt man fast gar nichts! Nur wenn Informationen nicht nur über Auge und Ohr, sondern auch durch eigenes Tun ins Gehirn gelangen, "begreifen" Sie den Lernstoff dauerhaft.

Lernen Sie:
- mit mehreren Sinnen
- theoretisch und praktisch
- alleine und im Team
- mit Büchern und Videos

Das 5-10-20-Programm: Wiederholen festigt
Der optimale Zeitpunkt für die Wiederholungen hängen vom Lernstoff ab. Wenn Sie sich etwas gut merken, reichen Wiederholungen nach 5, 10 und 20 Tagen. Falls Sie sich einen Inhalt weniger gut merken können, wiederholen Sie den Lernstoff in 5, 10 und 20 Minuten.

Generell gilt für das Einprägen, dass man die Lernzeit über einen längeren Zeitraum aufteilt. Einen Monat hindurch jeden Tag 10 Minuten (= 300 Minuten) bringt mehr als einmal im Monat 5 Stunden (= 300 Minuten) zu lernen.

Lerntransfer gestalten
Nutzen Sie folgende Möglichkeiten, um das Gelernte im Alltag zu nutzen:

Lernen in die Arbeit integrieren	Versuchen Sie einen Teil des Lernens mit der Arbeit zu verknüpfen. Dadurch finden Sie sofort realitätsnahe Fallbeispiele und können bei offenen Fragen Unterstützung von Ihren Kolleginnen und Kollegen erhalten.
Zusätzliche praktische Anwendungsmöglichkeiten	Ergreifen Sie jede Möglichkeit, um neue Fähigkeiten möglichst schnell anzuwenden. Sie können entsprechende Arbeiten und Projekte bereits vor dem Lernen planen.
Erfahrungsaustausch	Welche Erfahrungen haben Sie bei der Anwendung des Gelernten gewonnen? Tauschen Sie Ihre Erkenntnisse mit Kolleginnen und Kollegen aus.

Setzen Sie das gelernte in die Praxis um

Hilfsmittel
Die Lernkartei ist eine gute Methode, um Begriffe, Wörter und Kernaussagen zu lernen. Es genügt ein Kasten mit fünf Fächern. Es gibt auch entsprechende Lernsoftware oder Lernkarteien für Computer, Tablets oder Smartphones.

Auf der Vorderseite der Karteikarte kommt immer eine Frage, eine Begriff oder ein Bild. Auf die Rückseite die entsprechende Antwort oder Erklärung.

Alle neu beschrifteten Kärtchen kommen in Fach 1. Die richtigen kommen in Fach 2, die falschen bleiben im Fach 1. Fach 1 wird jeden Tag wiederholt. Fach 2 wird erst bearbeitet wenn es fast voll ist (in 3 bis 4 Tagen). Dies wiederholt sich dann bis zum Fach 5.

Tipps für die Prüfungsvorbereitung
Beginnen Sie frühzeitig mit der Prüfungsvorbereitung und machen Sie sich einen Prüfungsvorbereitungs-Plan.

Vorbereitungstag	Ziele setzen, Lernplanung
Trainingstag	Neuen Stoff lernen, Zusammenfassungen schreiben, Lerninhalte wiederholen
Ruhetag	Sport, Erholung, Wohlbefinden
Letzter Tag vor der Prüfung	Keinen neuen Lernstoff erarbeiten Kernaussagen wiederholen Notwendige Unterlagen vorbereiten
Prüfungstag	Nichts mehr wiederholen Ausreichendes Frühstück Ruhe bewahren

Tipps für die schriftliche Prüfung	Tipps für die mündliche Prüfung
Überblick und Zeiteinteilung	Angemessene Kleidung
Einfache Aufgaben zuerst lösen	Prüfungsfragen beantworten
Aufgabenstellungen genau lesen	Prüfung interessant gestalten
Lösung schreiben	Antworten gliedern
Schlusskontrolle	Ein Bild machen, nutzen Sie Grafiken oder Zeichnungen

9.2 Kreativitätstechniken

Kreativität könnte man am besten mit "Einfallsreichtum" umschreiben. Kreativität ist oft für das Lösen von Problemen notwendig. Neue Ideen und Vorgehensweisen sind gefragt. Kreativ sein bedeutet:

Problemanalyse	Die Situation genügend genau studieren und verstehen, wo das Problem liegt.
Offenheit	- Nicht zu eng, sondern in weiterem Rahmen nach Lösungen suchen. - Sich nicht auf eine bestimmte Lösung fixieren.
Vorstellungkraft	- Spontane Einfälle ernst nehmen und zu Ende denken. - Das Ziel immer im Auge behalten.
Ausdauer	- Sich genügend Zeit nehmen. - Sich nicht mit der ersten Lösung zufrieden geben.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS)

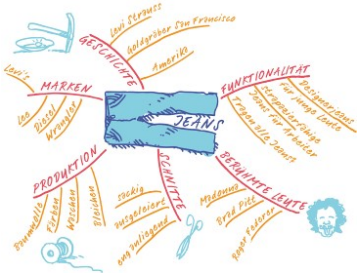
Brainstorming
Diese Methode eignet sich, wenn Sie in kurzer Zeit möglichst viele und spontane Ideen zusammentragen wollen.

Ausgangslage	▪ Gruppe von 5 bis 9 Personen (je nach Problemstellung Lernende, Mitarbeitende, Laien, Experten verschiedener Fachgebiete) ▪ Moderator
Dauer	▪ ca. 30 Minuten
Vorgehen	▪ Ideen sammeln ▪ Ideen ordnen ▪ Ideen auswerten
Regeln für die Sammelphase	▪ Das Brainstorming dient der Ideenfindung; die Ideenbewertung erfolgt erst nach der Sitzung. ▪ Quantität geht vor Qualität, denn es geht zunächst darum, Ideen zu produzieren. ▪ Es darf jede Idee geäussert werden, Kritik ist verboten. ▪ Alle Beteiligten sind gleichwertig, Hierarchie spielt keine Rolle!

Brainwriting / Methode 635
Diese Methode eignet sich, wenn Sie verschiedene Ideen oder Lösungen sammeln wollen.

Ausgangslage	▪ Gruppe von 6 Personen ▪ Moderator
Dauer	▪ etwa 30–40 Minuten
Vorgehen	▪ Die Zahl "635" steht für 6 Teilnehmer, 3 Ideen, 5 Weitergaben und beschreibt demgemäss bereits den Ablauf der Methode. ▪ Jede Person erhält ein Blatt mit der Problemstellung und mit leeren Feldern für eigene Einträge. ▪ Alle Mitglieder schreiben zum vorgegebenen Thema 3 spontane Ideen in die leeren Felder. ▪ Die Blätter werden im Uhrzeigersinn an die nächste Person weitergegeben. ▪ Nun schreiben alle Personen 3 weitere Ideen auf ihr Blatt. ▪ Nach 5 Weitergaben sind alle Blätter mit Ideen gefüllt.

Mindmap
Strukturierung und Darstellung von Problemen, Ideen und Lösungen. Kann als Vorbereitung von Vorträgen, Berichten, Projekten, Prüfungen genutzt werden.



Vorgehen	▪ Blatt quer legen und Thema in die Mitte schreiben. ▪ Hauptäste, die vom Thema weggehen, mit Oberbegriffen beschriften. ▪ Zweige, die von den Oberbegriffen weggehen zeichnen. ▪ Oberbegriffe mit Symbolen kennzeichnen.

9.3 Flexibilität

Veränderungen gehören zum Leben. Jeder von uns ist von Veränderungen betroffen. Diese werden von aussen an uns gestellt oder sind von uns selbst geplant. Es wird zunehmend schwieriger, sich schnell und flexibel an neue Situationen anzupassen und diese mitzugestalten.

Die Veränderungen können wir bedauern, aber nicht ignorieren. Jede Veränderung bedeutet aber, dass der gewohnte Gang der Dinge nicht mehr funktioniert wie bisher. Man muss Vertrautes loslassen.

Wir leben heute in einer Zeit rascher Veränderungen, die uns herausfordern und belasten können. Veränderungen in der Wirtschaft, der Gesellschaft und der Arbeitswelt, die früher Jahrzehnte brauchten, passieren heute in wenigen Jahren.

Technischer Wandel	▪ Computer ▪ Unterhaltungselektronik (CD, DVD, MP3) ▪ Internet ▪ Mobiltelefonie, SMS, MMS, WhatsApp
Gesellschaftlicher Wandel	▪ Lebenserwartung ▪ Single-Haushalte ▪ Scheidungsrate
Wirtschaftlicher Wandel	▪ Von der industriellen Produktion zu Dienstleistungsangeboten ▪ Regelung der Arbeitszeiten ▪ Globalisierung
Ökologischer Wandel	▪ Klimawandel ▪ Umweltverschmutzung

Ängste bei Veränderungen

Angst vor Konflikten	▪ neue Organisationsformen (neue Vorgesetzte usw.) ▪ Auseinandersetzung mit neuen Kunden, Mitarbeitenden usw. ▪ neue Arbeitsumgebung und Unternehmenskultur
Angst zu versagen	▪ Verlust der Kontrolle über Situationen, Tätigkeiten, Abläufe ▪ Überforderung mit der neuen Komplexität ▪ Unsicherheit, Risiko
Angst vor Verlust	▪ Fallenlassen von bisherigen Verhaltensweisen ▪ Verlust der Harmonie im Team ▪ Verlust der Aufstiegschancen ▪ Verlust des Arbeitsplatzes

Hinweise für den erfolgreichen Umgang mit Veränderungen

- **Halten Sie Unsicherheiten aus**
- **Bleiben Sie am Ball**
- **Nicht zu viel auf einmal**
- **Keine unüberlegte Abwehr**
- **Konkrete Veränderungen nutzen**

Fit für die Zukunft

Lebenslanges Lernen ist nicht immer einfach. Es fordert Engagement und Freude an neuen Herausforderungen. Begegnen Sie Neuerungen nicht mit Hektik oder Nervosität, sondern mit Selbstbewusstsein und Überzeugung. Eine einzelne Veränderung kann sich aber an den unterschiedlichsten Stellen im Leben auswirken. Planen Sie dies vorausschauend mit ein, damit Sie leichter damit umgehen können.

10. Ökologisches Bewusstsein

Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften. Insbesondere

- verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam,
- gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um
- entsorge ich Abfälle umweltgerecht.

10.1 Bedeutung des Umweltschutzes

Die Weltbevölkerung wächst und damit auch der Verbrauch von Energie und Rohstoffen. Mit geeigneten Massnahmen soll der Verbrauch von Energie und Rohstoffen reduziert werden. Damit können sowohl die Umwelt geschont als auch die Kosten gesenkt werden.

Um Produkte herzustellen und Dienstleistungen anzubieten, braucht ein Unternehmen Rohstoffe, Betriebsmittel und Energie. Bei der Produktion entstehen auch Emissionen und Abfälle, welche die Umwelt belasten.

Unternehmen können die Umwelt belasten mit:

Übernutzung von Ressourcen Erdöl, Kohle, Uran, Boden, Regenwald, Fischbestand, usw.	
Gefährdung durch Störfälle Transport von gefährlichen Gütern, Defekte in technischen Anlagen	
Überlastung durch Emissionen und Abfälle CO_2, Schwermetalle usw.	

Mit der modernen Wirtschaft und Gesellschaft können wir die Umweltbelastung nie vollständig ausschalten. Das Ziel ist deshalb, die Umwelt möglichst zu schonen.

10.2 Persönliches Verhalten

Ökologisches Verhalten am Arbeitsplatz ist aus dem Berufsalltag nicht mehr wegzudenken.

Umweltbewusstes Verhalten hat meistens mehrere Gründe. Niemand fährt Auto, um die Umwelt absichtlich zu belasten. Umfragen zeigen, dass die Mehrheit der Bevölkerung über die Umweltprobleme umfassend Bescheid weiss. Trotzdem zeigt der grösste Teil der Bevölkerung nicht das entsprechende Verhalten. Finanzielle Gründe, Egoismus, Bequemlichkeit u.a. werden immer unser Verhalten beeinflussen. Plant man Massnahmen zum Umweltschutz, ist es deshalb wichtig, dass Eigenheiten und Bedürfnisse der Menschen einbezogen und die betroffenen Personen mit guten Argumenten überzeugt werden.

Umweltschutz im Unternehmen
Umweltbewusstes Verhalten ist auch im Betrieb wichtig. Eine gute Organisation und der Wille, etwas zu ändern, helfen nicht nur der Umwelt, sondern senken auch die laufenden Kosten. Ein geringerer Strom- und Wasserverbrauch, weniger Papier und Toner für Kopierer und Drucker sind die Folgen und damit eine deutliche Entlastung des Budgets.

Raumtemperatur

Ein Grad weniger spart 6% der Heizenergie.

Es lohnt sich, darüber nachzudenken, was bei folgenden Punkten geändert werden kann:

- Energieeinsparung (Computer, Beleuchtung, Wärmeregulierung, Lüftung)
- Abfallentsorgung, Abfalltrennung
- Büromaterial (Refill statt Einwegprodukte)
- Papierverbrauch (wenig drucken, beidseitig und evtl. verkleinert drucken)
- Bürogeräte (Drucker, Kopierer, Computer usw. bei Nichtgebrauch ausschalten)

Abfälle umweltgerecht entsorgen
Die umweltgerechte Entsorgung von Abfällen hilft nicht nur, das Wasser, den Boden und die Luft und damit die Gesundheit des Menschen und der sonstigen belebten Umwelt zu erhalten, sie kann auch in erheblichem Masse das Klima schützen.

	Vorgehen	Beispiele
1. Vermeiden	Vermeiden Sie Abfall, indem er schon gar nicht entsteht.	- keine unnötigen Sachen kaufen - Gebrauchtwaren tauschen - Mehrwegverpackungen
2. Vermindern	Vermindern Sie den Abfall, dort wo er entsteht.	- Produkte mit geringer Verpackung kaufen - Geräte reparieren statt wegwerfen
3. Verwerten (Recycling)	Versuchen Sie den Abfall zu verwerten. Welche Möglichkeiten zum Recycling gibt es?	- Abfall trennen - Rückgaberecht der Verkaufsstellen nutzen - Sammelstelle für Spezialabfuhren benutzen - Organische Abfälle aus Küche und Garten wenn immer möglich selbst kompostieren
4. Entsorgen	Nun bleibt nur noch ein geringer Rest übrig.	- Kehrichtabfuhr

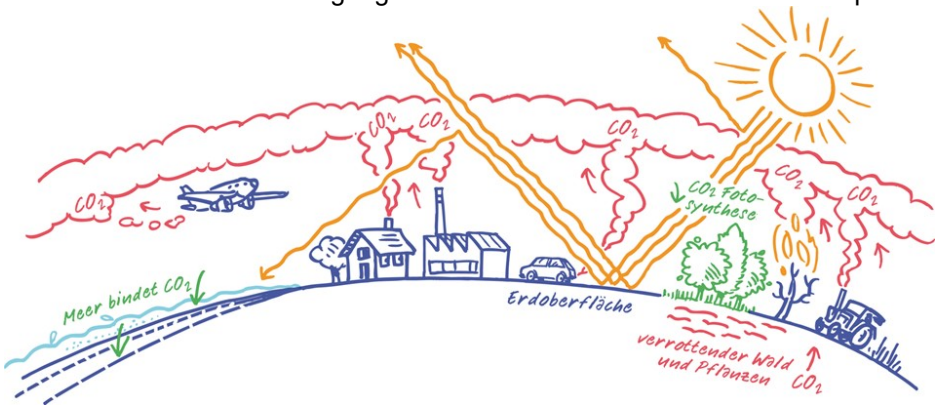
10.3 Klimawandel

Der Klimawandel ist in vollem Gange. Allerdings besteht die Möglichkeit, den weiteren Verlauf zu beeinflussen und abzuschwächen. Zahlreiche Massnahmen auf nationaler und internationaler Ebene wurden ausgearbeitet, und jeder Einzelne kann dazu beitragen, dass diese Massnahmen erfolgreich umgesetzt werden.

Das Klima verändert sich hauptsächlich aufgrund der Art und Weise, wie wir Energie produzieren und nutzen, um uns mit Strom zu versorgen, unsere Häuser zu heizen, unsere Fabriken zu betreiben, unsere Autos und Flugzeuge anzutreiben. Indem wir diese Verhaltensweisen ändern und verantwortungsbewusster mit der Energie umgehen, können wir u.a. die Emissionen von CO_2 und weiteren Treibhausgasen verringern.

Warum ändert sich das Klima?
Die Strahlung der Sonne erwärmt die Erdoberfläche. Bei steigender Temperatur steigt diese Hitze in die Atmosphäre auf. Ein Teil davon wird dort von Treibhausgasen aufgenommen oder auf die Erde zurückgestrahlt. Dieser natürliche Vorgang wird Treibhauseffekt genannt und ermöglicht das Leben auf unserem Planeten. Ohne diesen Effekt wäre die durchschnittliche Temperatur auf der Erde minus 18°C.

Im Laufe des vergangenen Jahrhunderts ist die Konzentration der Treibhausgase in der Atmosphäre stark angestiegen. Deswegen ist die durchschnittliche Erdtemperatur um ca. 1°C gestiegen. Die Menschheit hat durch die Verbrennung von Brennstoffen wie Gas, Öl und Kohle riesige Mengen an Kohlendioxid freigesetzt. Andere Treibhausgase gelangen durch bestimmte industrielle und landwirtschaftliche Vorgänge oder durch Müllhalden in die Atmosphäre.



Welche Konsequenzen hat der Klimawandel?

- Die polaren Eiskappen schmelzen ab
- Der Meeresspiegel steigt
- Stürme, Fluten, Dürren und Hitzewellen häufen sich
- Tier- und Pflanzenarten sterben aus

Jeder Mensch kann gegen den Klimawandel etwas tun.
Viele Leute glauben, dass ihr Verhalten keinen Einfluss auf das Ganze hat. Tatsächlich ist das Gegenteil der Fall. Wir alle können etwas gegen den Klimawandel tun, und zwar, indem sich jeder umweltbewusst verhält.