

**BASISQUALIFIZIERUNG IM
BEREICH KONDITOREI**

SOZIAL- VERHALTEN

5.1 Team-fähig sein

Was heißt das?

Wissen, was Sie mit anderen besprechen müssen.

Was heißt das noch?

Wissen, welche Regeln im Team wichtig sind.

Ein Beispiel:

Verteilen der Aufgaben in der Team-Besprechung

Material:

- Mein Team
- Rollenverteilung im Team
- Was ist für Sie besonders wichtig bei der Arbeit?
- Ein Team – was ist das?

Praxis-Auftrag:

Bewerten Sie Ihr Team im Praxis-Betrieb.



Arbeits-Blatt: Benoten Sie Ihr Team. Begründen Sie.

5.2 Hilfs-Bereit sein

Was heißt das?

Wissen, warum Sie zu zweit mehr schaffen.

Was heißt das noch?

Wissen, wie man mit unterschiedlichen Meinungen umgeht.

Ein Beispiel:

Ein Unfall ist passiert

Material:

- Was würden Sie tun?
- Jede und jeder ist anders – andere Religionen und Meinungen respektieren

5.3 Gesprächs-Bereit sein

Was heißt das?

Zeigen, dass Sie gerne mit anderen sprechen und gut zu-hören können.

Ein Beispiel:

Sagen können, was Sie möchten

Material:

- Mit wem haben Sie heute gesprochen?
- Selbst-Einschätzung - Stimmt! Stimmt nicht!
- Was hören Sie im Gespräch?

Praxisauftrag 2:

Wie gehen Sie mit un-freundlichen Kollegen und Kolleginnen um?



Arbeits-Blatt: Wie gehen Sie mit un-freundlichen Kollegen und Kolleginnen um? Besprechen Sie das Ergebnis in der Gruppe.

5.4 Konflikte lösen

Was heißt das?

Bei einem Streit eine gemeinsame Lösung finden.

Was heißt das noch?

Wissen, welche Streit-Typen es gibt.

Ein Beispiel:

Ein Streit mit einem Kollegen

Material:

- Was sind Sie? Schnecke oder Löwe?
- Zu zweit in einem Boot.

5.5 Kritik äußern und zu-lassen können

Was heißt das?

Wissen, wie Sie Kritik richtig äußern und an-nehmen können.

Was heißt das noch?

Die No-Go-Worte kennen.

Ein Beispiel:

Kritik vom Chef oder der Chefin

Material:

- Wie reagieren Sie bei Kritik?
- Wie kann man gut Kritik sagen.
- No-Go-Worte
- Bullshit-Bingo



Praxis-Auftrag:

Gute Zeiten, schlechte Zeiten: was gefällt Ihnen in Ihrem Praxis-Betrieb. Was gefällt Ihnen nicht gut in Ihrem Praxisbetrieb?

Arbeits-Blatt: Gute Zeiten. Schlechte Zeiten.

Besprechen sie das Ergebnis in der Gruppe.

BASISQUALIFIZIERUNG IM BEREICH KONDITOREI

SOZIAL-VERHALTEN

5.1 Team-Fähig sein

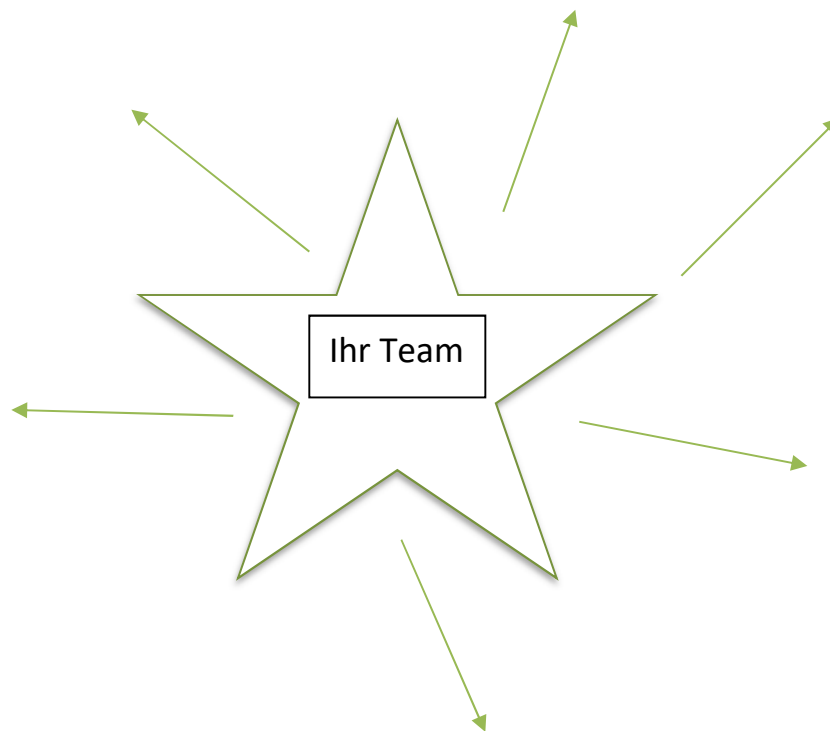
Nur zusammen sind Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen ein **Team**.

Jede und Jeder ist wichtig und zählt!

Dafür müssen alle ihre Aufgaben und die **eigene Rolle im Team** kennen.

Ihr Arbeits-Team – Wer gehört dazu?

Schreiben Sie hier die Namen Ihrer Kollegen und Kolleginnen und Chef oder Chefin auf.



Rollen-Verteilung im Team

In jedem Team gibt es verschiedene Rollen.

Verschiedene Menschen übernehmen verschiedene Aufgaben.

Es ist gut: Wenn Sie alle diese Rollen kennen.

Finden Sie in Ihrem Betrieb die Person mit der bestimmten Rolle.

Schreiben Sie den Namen und das Geschlecht auf.

Name	Rolle	Geschlecht
	Geschäfts-Führer oder Geschäfts-Führerin	
	Mein Anleiter oder meine Anleiterin	
	Einrichtungsleitung	
	Kollegin	
	Kollege	
	Praktikant oder Praktikantin	

Was ist Ihnen bei der Arbeit wichtig?

Zeichnen Sie die Smileys zu den Wörtern.



Das ist mir wichtig.



Das ist mir eher unwichtig.



Das ist mir unwichtig.

☐

Respekt

☐

Freundlich sein

☐

Höflich sein

☐

Spaß haben

☐

Gemeinsam was schaffen

☐

Lob bekommen

☐

Schnell nach Feierabend
nach Hause gehen

☐

Mit Menschen zusammen
sein

☐

Was lernen

☐

Allein arbeiten

☐

Im Team arbeiten

☐

Sich gegenseitig helfen

Was meinen Sie?

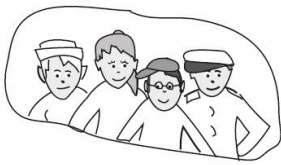
Sind Sie eher ein **Teamer/ eine Teamerin**?

Also arbeiten Sie gut in einem Team. **Oder arbeiten Sie lieber allein?**

Beides ist gut und richtig.

Markieren Sie, was Ihnen besonders wichtig ist.

Ein Team - Was ist das?



Ein Team ist eine Gruppe von Leuten.



Im Team haben alle ein gemeinsames Ziel oder Interesse.



Sie tun etwas gemeinsam.



Sie haben verschiedene Aufgaben.



Sie haben unterschiedlich viel zu sagen.



In einem Team werden alle gebraucht!

Regeln im Team: Welche Regeln sind wichtig für das Team?

Markieren Sie, was Sie im Arbeits-Alltag schon regelmäßig selbst machen.

Sich abmelden,
wenn man krank ist



Anrufen, wenn man zu
spät zur Arbeit kommt



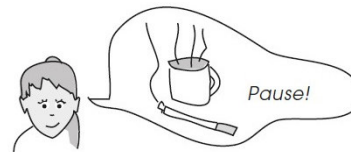
Das Team begrüßen und
sich zu verabschieden



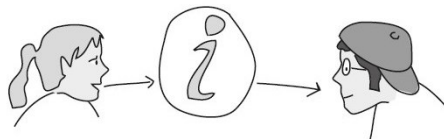
Fragen, wenn man
sich etwas ausleiht



Bescheid sagen, wenn
man zur Pause geht



Informationen weiter-
geben



Urlaub mit dem Betrieb
absprechen



Überlegen Sie, wie gut Ihr Team ist.

Geben Sie Ihrem Team eine **Note**.

Note 1 = Ich arbeite in einem Traum-Team!

Note 3 = Manches läuft gut, anderes gefällt mir nicht so.

Note 6 = Ganz schlecht!

Meine Note für mein Team: _____



Begründung:

Was tun Sie dafür, dass die Arbeit im Team gut ist?

Ich mache _____

Ich erledige _____

Ich kümmere mich um _____

Alle Fähigkeiten und Persönlichkeiten zusammen ergeben ein gutes Team!

Vieles schafft man besser im Team.

Jede und Jeder kann nicht alles können.

5.2 Hilfs-Bereit sein und Respekt zeigen

Ein **Unfall** ist passiert...

Eine Kollegin ist über eine Stufe gestolpert und hat sich verletzt.

Kreuzen Sie an, was Sie wichtig finden.

- ☐ Ich lache ihn aus.
- ☐ Ich warte erstmal.
- ☐ Ich spreche erstmal den Kollegen an.
- ☐ Ich frage ihn, was ich für ihn tun kann.
- ☐ Ich eile zur Hilfe. Ich frage, ob etwas weh tut.
- ☐ Ich rufe sofort den Rettungs-Wagen.
- ☐ Ich versuche ihn zu beruhigen.
- ☐ Ich tue so, als ob ich nichts bemerkt hätte.

Jeder Mensch ist anders – Es gibt **verschiedene Religionen und Meinungen**.

Viele Menschen im Team bedeutet auch: Viele Religionen und Meinungen.

Ihr Kollege betet immer zu einer bestimmten Uhr-zeit.

Wie finden Sie das? Diskutieren Sie mit Ihrem Partner.

Ihre Kollegin trägt ein Kopf-Tuch.

Wie finden Sie das? Diskutieren Sie mit Ihrem Partner.

Ein Kollege isst zur Fasten-Zeit am Tage nichts.

Wie finden Sie das? Diskutieren Sie mit Ihrem Partner.

Manchmal ist es schwer:

Wenn man die eigene Meinung von der Arbeit trennen will.

Für die Arbeit ist wichtig:

Man muss bei der **Sache** bleiben.

Sachlich sein bedeutet auch:

Man hilft allen. Man begegnet allen mit Respekt.

Zeigen Sie Respekt vor denen, die Sie gerne mögen.

Und auch vor denen, die Sie nicht so gerne mögen.

In jedem Betrieb gibt es Menschen, die man mag

In jedem Betrieb gibt es Menschen, die man nicht mag.



Menschen können sehr unterschiedlich sein...

Überlegen Sie, was für **verschiedene Menschen** in Ihrem Team und im Praxis-Betrieb arbeiten.

Wen mögen Sie in Ihrem Team? Und wen nicht?




Gehen Sie mit allen Personen **gleich** um? Können Sie zu allen **hilfsbereit** sein.

Kommen Sie dazu mit Ihrem Ansprechpartner oder Ansprechpartnerin im Praxis-Betrieb in Gespräch.

5.3 Gesprächs-Bereit sein

Für einen **guten Ablauf im Betrieb** müssen alle **viel miteinander sprechen**.

Für schüchterne Menschen ist das manchmal schwierig. Doch man kann das üben...

Mit wem habe ich heute gesprochen?	Mit einer Kollegin oder einem Kollegen? Ja:____ Nein:____	Mit meinem Chef oder meiner Chefin? Ja:____ Nein:____
Warum haben wir miteinander gesprochen?	<p>Ich hatte eine Frage: ____</p> <p>Ich war mit meiner Arbeit fertig:____</p> <p>Mein Kollege oder meine Kollegin wollte etwas wissen:____</p> <p>Mein Kollege oder meine Kollegin hat etwas gesucht:____</p> <p>Wir haben die Aufgaben abgesprochen:____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
Wie ging es mir dabei?	  	

Reden Sie eher viel? Oder reden Sie eher wenig?

Kreuzen Sie an!

- ☐ Mit meinen Kollegen und Kolleginnen bin ich ständig im Gespräch.
- ☐ Mit meinen Kollegen und Kolleginnen rede ich eher wenig.

Schätzen Sie sich selbst ein...Stimmt? Oder stimmt nicht?

In der Pause redet Ihr Kollege ohne Unterbrechung.

Sie möchten in Ruhe Ihre Pause verbringen.

Was tun Sie?

Kreuzen Sie an!



1. Ich höre ihm einfach zu. ☐ Ja / ☐ Nein
2. Ich beachte ihn nicht. ☐ Ja / ☐ Nein
3. Ich stelle Fragen und muntere ihn auf: Damit er mir noch mehr erzählt. ☐ Ja / ☐ Nein
4. Ich ärgere mich. Aber ich sage nichts. ☐ Ja / ☐ Nein
5. Ich sage ihm: Er soll leise sein. ☐ Ja / ☐ Nein
6. Ich beschimpfe ihn. ☐ Ja / ☐ Nein
7. Ich verlasse den Raum. ☐ Ja / ☐ Nein
8. Ich sage ihm: Er redet Blödsinn. ☐ Ja / ☐ Nein

Was hören Sie im Gespräch?

Manchmal hört man ganz andere Dinge im Gespräch.

Dabei waren ganz andere Dinge gemeint.

Das kann zu Problemen führen.

Was hören Sie in diesem Beispiel? Kreuzen Sie an!



Ein Kollege sagt zu Ihnen: „Räume bitte die Arbeits-Materialien weg. Die sind im Weg!“

- ☐ Die Arbeits-Materialien sind im Weg.
- ☐ Der Kollege ist um meine Sicher-heit besorgt und denkt: Ich könnte mich verletzen.
- ☐ Der kann mir gar nichts sagen!
- ☐ Der Kollege ist wohl der Meinung, dass ich das nicht sehe.
- ☐ Der Kollege fordert mich auf: Ich soll die Kartons weg-räumen.
- ☐ Der Kollege meint: solche Arbeiten sollen nur Praktikanten machen.

Fragen Sie lieber nochmal nach:

Wenn Sie sich nicht sicher sind!



Wie gehen Sie mit un-freundlichen Kollegen und Kolleginnen um?

Stellen Sie sich Ihren Arbeits-Alltag vor.

Was antworten Sie in folgenden Situationen?



Eine Kollegin meckert Sie an und sagt:
„Kannst du nicht mal schneller arbeiten?“

Ein Kollege hat heute schlechte Laune und schimpft:
„Hier klappt ja gar nichts! Ich bin der Einzige, der hier arbeitet!“

Eine Kollegin hat ihren Schlüssen verloren und verdächtigt Sie:
„Den Schlüssel hast du doch bestimmt genommen!“

Hier sind einige mögliche Antwort-Sätze:

- Tut mir leid, aber deinen Schlüssel habe ich nicht gesehen.
- Den Schlüssel hat bestimmt Kollegin x y...
- Ich antworte gar nichts und gehe dem Kollegen aus dem Weg.
- Ey, du..., du schaffst ja gar nichts heute!
- Ich tue das, was ich kann.
- Mach du doch selbst schneller!
- Was fällt Ihnen ein, mich zu verdächtigen?
- Ich werde mich über Sie beim Chef beschweren.

5.4 Konflikte lösen

Auch in einem guten Team kann es **Streit** geben.

Manchmal hat jemand einfach einen schlechten Tag.

Dann hilft es: Wenn Sie sich selbst gut kennen.

Und es ist gut: Wenn Sie wissen, wie Sie ruhig bleiben.

Was für ein **Streit-Typ** sind Sie?

Sind Sie eher der **Löwe**: Sie regen sich schnell auf und werden laut?

Streichen Sie das Zutreffende an:

Welche Eigenschaften treffen auf Sie zu?

- ☐ Streite gern, aggressiv, schimpfe gern,
- ☐ werde laut, schreie, verteidige mich,
- ☐ lasse mir nichts sagen, kann keine Kritik vertragen,
- ☐ rege mich auf, kann mich schwer beruhigen

Sind Sie eher die **Schnecke**: Verkriechen Sie sich bei Streit in Ihr Haus?

Streichen Sie das Zutreffende an:

Welche Eigenschaften treffen auf Sie zu?

- ☐ Leise, schüchtern, zurückhaltend,
- ☐ ängstlich, ziehe mich lieber zurück,
- ☐ gehe anderen Menschen aus dem Weg,
- ☐ möchte keinen Streit,
- ☐ gebe eher den anderen Recht

Sind Sie eher der Löwe oder die Löwin?	
Sind Sie eher die Schnecke?	

Wie können Sie den Löwen oder die Löwin zähmen?

Was sind gute Techniken zum ruhig-bleiben?

Haben Sie eigene Ideen, wie Sie ruhig bleiben? Ergänzen Sie!

- ☐ tief durch-atmen
- ☐ mir einen Moment Zeit nehmen
- ☐ an etwas Schönes denken
- ☐ laut zurück-schimpfen
- ☐ vor die Tür gehen und laut schreien
- ☐
- ☐
- ☐

Wie können Sie die Schnecke aus dem Haus locken?

Wenn es Streit im Team gibt. Was sind gute Techniken?

Haben Sie eigene Ideen? Ergänzen Sie!

- ☐ mir Hilfe im Gespräch holen (z.B. durch andere Kollegen)
- ☐ mich auf der Toilette einschließen
- ☐ am nächsten Tag nochmal ins Gespräch kommen
- ☐ an etwas Schönes denken
- ☐ mich trauen, etwas zu sagen
- ☐ erstmal abwarten
- ☐ mir aufschreiben, was ich sagen möchte
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

Zu zweit im Paddelboot

Streit im Paddelboot



Was sagen die Personen im letzten Bild?

Schreiben Sie es auf.



Was sollten Sie im Umgang mit anderen Menschen vermeiden?

Kreuzen Sie an.



- ☐ nur an sich selbst denken
- ☐ sich wie eine Schnecke verhalten
- ☐ eigene Fehler abstreiten
- ☐ anderen nicht zuhören
- ☐ andere beschuldigen
- ☐ andere nicht ernst nehmen
- ☐ tratschen und lästern über andere
- ☐ lügen
- ☐ sich wie ein Löwe verhalten
- ☐ _____

Was können Sie besser machen? Kreuzen Sie an.



- ☐ zuhören und versuchen, andere zu verstehen
- ☐ Probleme sachlich ansprechen
- ☐ den Löwen und die Wut in Ihnen zähmen
- ☐ Hilfe von Arbeits-Kollegen holen
- ☐ Nachfragen, wenn Sie etwas nicht verstehen
- ☐ sachlich bleiben und nichts persönlich nehmen
- ☐ ruhig sprechen
- ☐ _____

5.5 Kritik äußern und zu-lassen können

Das bedeutet:

Manchmal sagen andere etwas zu Ihnen.

Weil Sie etwas nicht richtig gemacht haben.

Zum Beispiel:

Sie sollen Ihre Arbeit anders machen.

Sie sollen pünktlich kommen.

Kritik wird manchmal **freundlich** gesagt.

Manchmal wird Kritik auch sehr **unfreundlich** gesagt.

Sie müssen **gut mit Kritik umgehen** können.

Das ist sehr wichtig.

Wann gab es Kritik an Ihnen im Praktikum?



Beispiel für Kritik an Ihnen	freundlich und sachlich	unfreundlich
1.		
2.		
3.		
4.		

Haben Sie andere im Praktikum kritisiert?



Beispiel für meine Kritik an anderen	freundlich und sachlich	unfreundlich
1.		
2.		
3.		
4.		

Wie kann man gut Kritik sagen?

Diskutieren Sie mit ihrem Partner oder Partnerin.

Üben Sie **sachliche Kritik** an Ihrem Partner oder Partnerin.

Kreuzen Sie an.



- ☐ Ich sage sachlich meine Meinung.
- ☐ Ich bin ganz ruhig.
- ☐ Ich überlege mir vorher: Das will ich sagen.
- ☐ Ich lasse die andere Person meine Wut spüren.
- ☐ Ich weine.
- ☐ Ich sage immer, was ich denke.
- ☐ Ich beschimpfe die andere Person.
- ☐ Ich warte 3 Tage ab.
- ☐ Ich bitte jemanden zu dem Gespräch dazu.

☐ Ich schreibe das Gespräch auf.

No-Go- Worte

Diese Worte gehen gar nicht...

Einige Worte und Schimpfworte sollten Sie auf gar keinen Fall im Betrieb benutzen.

Das macht Probleme. Sie könnten damit Ihren Praktikums-Platz verlieren.

Überlegen Sie, welche Worte Sie auf gar keinen Fall benutzen sollten.



Bullshit-Bingo

Es wird ein Text von einem Gespräch im Betrieb vorgelesen.

In dem Text kommen **Bullshit-Begriffe** vor.

Das sind Wörter, die Sie **nicht** im Betrieb benutzen sollten!

Immer, wenn so ein Wort kommt, kreuzen Sie dieses Wort in dem Bingo-Kästchen an

Wenn Sie als erstes 5 Wörter in einer Reihe angekreuzt haben, dann haben Sie gewonnen.

Die Reihe kann quer, längs oder diagonal sein.

Shit!	Das mach ich doch nicht allein	Super!	Das ist echt mega von dir!	Du Arsch!
Ich schlag dich zusammen!	Putzen kannst du selber!	Alter!	Bist du behindert?	LoL
Genial!	Du Opfer!	BINGO!!!	Echt nett von dir!	Du Missgeburt!
Scheiß drauf!	Digga!	Perfekt!	Kacke!	Fascho!
Mach selber!	Wixxer!	Danke dir!	Sie Arsch!	Fuck!

Bullshit–Bingo Text-Vorlage zum Vorlesen:

Ein Gespräch unter Kollegen

Kollege: Bald haben wir Feierabend!

Wir müssen aber noch den Arbeits-Platz sauber-machen, Digga.

Praktikant: Mach selber, Alter!

Kollege: Ey, du Arsch, das mach ich doch nicht allein!

Praktikant: Ich hab schon schwer gearbeitet!

Putzen kannst du selber.

Kollege: LoL! Danke dir, du Wixxer. Du bist ja ein toller Kollege!

Praktikant: Das ist echt mega von dir, dass du das machst.

Kollege: Hab ich doch gar nicht gesagt. Du hilfst jetzt sofort mit!

Praktikant: Bist du behindert?

Kollege: Nee, mach hinne - sonst gibt's Ärger mit der Chefin.

Praktikant: Du Opfer!

Das merkt doch keiner!

Gute Zeiten:

Was läuft gut in Ihrem Betrieb? Was gefällt Ihnen?



Das kann zum Beispiel gute Team-Arbeit sein.

Oder auch ein richtig netter Kollege.

Oder Ihnen gefallen Ihnen der Ort und das Gebäude?

Es können auch andere Dinge sein.

Zum Beispiel: Der Geruch am Arbeits-Platz. Ihre Tätigkeit.

Der Pausen-Raum. Die Arbeits-Zeiten?

Schreiben Sie es hier auf:



Ich mag....

Mir gefällt...

An meinem Arbeitsplatz schätze ich sehr...

Schlechte Zeiten:

Was läuft in Ihrem Betrieb schlecht?

Was gefällt Ihnen nicht so gut?

Das können zum Beispiel bestimmte Menschen sein.

Oder der Umgangs-Ton.

Oder es sind die Arbeits-Zeiten?

Oder die Aufgaben, die Sie machen sollen.

Oder der Schmutz am Arbeits-Platz, oder, oder...

Schreiben Sie es hier auf:



Ich mag....

Mir gefällt...

An meinem Arbeitsplatz schätze ich sehr...