

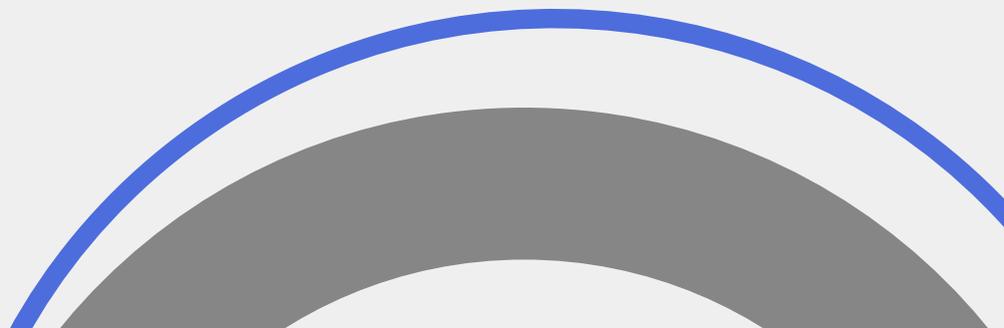


Praktikums- Knigge

 Maria Erhardt, Christine Schießl,
Arbeitskreis Wertebildung, ISB,
2024

Inhalts- Verzeichnis

Vorwort für Schülerinnen und Schüler	04
Teil 1	05
Telefonische Kontaktaufnahme	05
Tipps und Tricks: Informationen über Praktikum und Betrieb	07
Teil 2	08
Vorbereitung auf das Praktikum	08
Tipps und Tricks: Von der Planung des Arbeitswegs bis hin zur Organisation der Verpflegung	10
Teil 3	11
Der erste Tag	11
Tipps und Tricks: Vom ersten Eindruck über Körpersprache bis hin zu Tischmanieren	13



Inhalts- Verzeichnis

Teil 4	15
Verhalten am Arbeitsplatz	15
Tipps und Tricks:	17
Mitarbeit und Nachfragen	
Handynutzung am Arbeitsplatz	
Umgang mit dem Arbeitsplatz	
Krankmeldung, Pausen	
Umweltschutz	
Teil 5	19
Rechtliche Fragen	19
Tipps und Tricks:	21
Arbeitsschutzgesetze	
Datenschutz und Betriebsgeheimnisse	
Urheberrecht	
Teil 6	23
Kommunikation	23
Tipps und Tricks:	25
E-Mails schreiben	
Verhalten in Videokonferenzen	
Telefonieren	
Checkliste	27
Glossar	30



Vorwort

für Schülerinnen & Schüler



Schlüsselqualifikationen

Bestimmt hast du den Begriff Schlüsselqualifikationen oder auch Soft Skills schon gehört. Eine **Schlüsselqualifikation/Soft Skill** ist eine persönliche und berufsbezogene Handlungskompetenz. Im beruflichen Kontext sind das Fähigkeiten, Einstellungen und Werthaltungen, die dir in der Bewältigung der Anforderungen hilfreich sind, und die unabhängig von fachlichen Voraussetzungen und Kompetenzen gesehen werden.

Im beruflichen Bereich werden die Schlüsselqualifikationen oft in diese drei Kategorien unterteilt und beinhalten dabei auch Werte:

Persönliche Einstellungen

- Sorgfalt
- Ordnungssinn
- Leistungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Mobilität
- Flexibilität
- Neugier/Lernbereitschaft
- Motivation

Verhaltensweisen

- Zuverlässigkeit
- Ausdauer
- Eigeninitiative
- Offenheit
- Toleranz
- Zielstrebigkeit
- Auffassungsgabe

Fähigkeiten

- Kommunikation
- Kooperation
- Teamfähigkeit
- Durchsetzungsvermögen
- Entscheidungsfähigkeit
- Kreativität
- Lernfähigkeit
- Organisationsfähigkeit

Dieses Heft soll dich motivieren, dir Gedanken darüber zu machen, welche Werthaltungen dich in den jeweiligen beruflichen Situationen unterstützen bzw. welche erforderlich sind. Das hilft dir, dich besser auf dein Praktikum vorzubereiten.

Gleichzeitig lernst du dich auch selbst einzuschätzen:

Welche Schlüsselqualifikationen und Werthaltungen hast du eigentlich für dich schon festgestellt?

Wir wünschen Dir viele interessante Erkenntnisse auf dem Weg durch deinen Praktikums-Knigge!



Teil 1

Telefonische Kontaktaufnahme

Folgende Situation spielt sich ab:

Amira und Paul gehen in die FOS und haben bald ihr erstes Praktikum. Beide haben sich schon überlegt, zu welchen Firmen bzw. Einrichtungen sie gerne gehen würden. Amira sieht das sehr entspannt und denkt sich: "Das wird schon klappen!" Paul macht sich schon mehr Gedanken und ist unsicher, wie er sich richtig verhalten kann. Die beiden müssen bei den Praktikumsstellen anrufen, um sich vorzustellen und organisatorische Dinge zu klären. Amira hat die Telefonnummer und den Namen der Geschäftsführung auf der Firmenhomepage gefunden und ruft an. Am anderen Ende nimmt jemand das Gespräch entgegen.



Firma: Guten Morgen. Firma xxx. Sie sprechen mit Frau xxx.

Amira: Ja hallo, äh, hier ist Amira. Ich rufe an wegen dem Praktikum. Ich müsste da mal mit Herrn Huber sprechen, der ist doch Ihr Geschäftsführer.

Firma: Amira? Praktikum? Könnten Sie mir bitte Ihr Anliegen genauer erklären.

Amira: Na ja, ich gehe doch in die FOS und wir haben jetzt Praktikum. Da wollte ich zu Ihrer Firma kommen. Kann ich mal mit Herrn Huber sprechen? Ab wann kann ich kommen?

Firma: Wir nehmen gerne Praktikanten, um einen Einblick in unsere Berufsfelder zu geben. Für ein Gespräch mit unserem Geschäftsführer müssten Sie einen Termin vereinbaren. Würden Sie mir bitte Ihren Namen nennen und die Schule, von der Sie kommen?

Amira: Mein Name ist Amira Bach und ich komme von der FOS xxx. Klappt das jetzt mit dem Praktikum?

Firma: Wann würde denn das Praktikum beginnen und wie lange dauert es?

Amira: Ja also, das Praktikum beginnt in drei Wochen und wie lange es dauert, weiß ich jetzt nicht genau.

Firma: Ich würde vorschlagen, dass Sie sich genau über den Praktikumsverlauf informieren und dann noch einmal bei uns anrufen.

Amira: Ja ok. Tschüss.

Firma: Auf Wiederhören, Frau Bach.

Amira ist enttäuscht, weil die Anfrage nach dem Praktikum nicht geklappt hat. Sie trifft sich mit Paul und erzählt ihm von dem Telefongespräch.

Paul möchte alles genau wissen, weil er sein Telefonat noch vor sich hat. Als Amira fertig erzählt hat, ist ihm klar, warum das Telefonat so verlaufen ist.



Was denkst du über das Telefonat von Amira?
Wie hätte sie sich besser darauf vorbereiten können?

Welche Tipps könntest du Paul für sein Telefonat geben?

Informiere dich über den Betrieb

Informiere dich über deine Praktikumsstelle, zum Beispiel auf der jeweiligen Homepage oder durch dir bekannte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter! Grundlegende Informationen wie Branche, Gegenstand, Größe, Philosophie der Einrichtung etc. bereiten dich auf Gespräche vor. So zeigst du gleich Interesse für dein neues Arbeitsumfeld. Vielleicht kannst du vorab auch die Namen oder Bilder deiner Vorgesetzten und Kollegen in Erfahrung bringen, damit du am ersten Tag sofort weißt, wer wer ist.

Informiere dich über den Ablauf des Praktikums

Mache dich genau mit dem Ablauf deines Praktikums vertraut. Möglicherweise hat die Einrichtung zum ersten Mal eine fpA-Praktikantin oder einen fpA-Praktikanten und kennt die Rahmenbedingungen noch nicht. Frage bei deinen Lehrkräften nach, wenn dir etwas unklar ist!

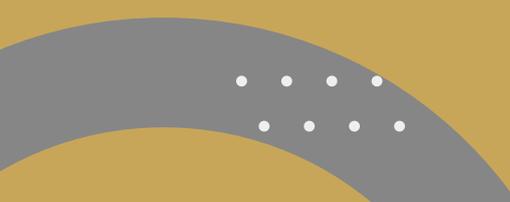
Kommuniziere höflich, achte auf Stimme & Aussprache

Bereits beim ersten Telefonat bekommen deine künftigen Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzte einen Eindruck von dir. Achte deshalb auf eine höfliche Wortwahl, eine angemessene Stimmlage sowie eine deutliche Aussprache.

Beginne dein Telefonat mit einem höflichen "Guten Tag" oder "Guten Morgen" und verwende die "Sie"-Form. Auch wenn man nur deine Stimme hört: Ein Lächeln am Telefon wirkt positiv auf den Zuhörer! Bedanke dich am Ende des Telefonats und verabschiede dich freundlich.

Trage dein Anliegen verständlich und strukturiert vor

Stelle dich richtig mit deinem Namen und deiner Schule vor, bevor du dein Anliegen vorträgst: Erkläre, dass du deine fachpraktische Ausbildung im Beruf xx absolvieren möchtest und frage höflich nach, ob Praktikumsplätze angeboten werden. Wenn ja, gib den genauen Zeitraum deines Praktikums an. Erfrage alle wichtigen Informationen: Wann und wo sollst du dich morgens einfinden? Wer ist deine Ansprechperson?



Teil 2

Vorbereitung auf den ersten Praktikumstag

Folgende Situation spielt sich ab:

Für Paul und Amira ist es endlich soweit: Morgen beginnt ihr Praktikum. Paul sieht die Sache entspannt und macht sich einen gemütlichen Tag. Amira ist etwas nervös und möchte sich auf den ersten Praktikumstag vorbereiten. Sie möchte einen guten ersten Eindruck hinterlassen.

Sie erstellt für sich eine Checkliste und überlegt:

- Wann muss ich in der Praktikumsstelle sein?
- Wie komme ich dorthin?
 - o zu Fuß
 - o Fahrrad
 - o Auto
 - o öffentliche Verkehrsmittel
- Wie viel Zeit erfordert der Hinweg? Wann muss ich von zu Hause losgehen bzw. wegfahren?
- Welchen Zeitpuffer plane ich ein, falls es schlechtes Wetter oder einen Stau gibt oder ich einen Parkplatz suchen muss?
- Wie weit ist der Weg von den öffentlichen Verkehrsmitteln oder vom Parkplatz der Praktikumsstelle zum Gebäude (Nachfragen, ob man diesen als Praktikant nutzen darf!)?



Amira hat alles sorgfältig geplant und organisiert. Sie hat sich ihre Kleidung bereitgelegt. Aus dem Telefonat weiß sie, dass sie die notwendige Sicherheitskleidung von ihrer Firma bekommt. Außerdem hat sie sich etwas zu Essen, Getränke und etwas Geld eingepackt. Ob sie als Praktikantin die Kantine mit nutzen darf, wird sie morgen fragen. Sie möchte auf jeden Fall mit den Kolleginnen und Kollegen die Pause verbringen, um sich gut zu integrieren. Sie hat vor, rechtzeitig ins Bett zu gehen und stellt sich den Wecker, da sie ausgeschlafen und fit für die neuen Aufgaben sein möchte. Sie war sogar schon einmal bei der Firma, um die Örtlichkeiten zu checken! Sie erzählt Paul von ihren Vorbereitungen. Er fragt sie, warum sie das macht und weshalb sie nicht einfach alles auf sich zukommen lässt.



Was meinst du:

Warum ist es für Amira von Vorteil, wenn ihre Vorgesetzten erkennen, dass sie auf den ersten Praktikumstag gut vorbereitet ist?



Auftrag:

Bereite dich auf deinen ersten Praktikumstag vor, indem du das Arbeitsblatt ausfüllst!

Wie lauten Ansprechperson und Adresse deiner Praktikumsstelle?

Bei wem sollst du dich melden? -----

Notiere dir nochmals die wichtigsten Daten über deine Praktikumsstelle:

Firma oder Einrichtung : -----

Geschäftsleitung: -----

Branche: -----

Gegenstand: -----

Größe: -----

Standorte: -----

Hauptkonkurrenten: -----

Wie erreichst du deinen Praktikumsplatz?

zu Fuß mit Fahrrad mit Auto mit öffentlichem Verkehrsmittel -----

Wann musst du in der Einrichtung sein? -----

(Besser 10 Minuten zu früh dort sein als zu spät!)

Wie viel Zeit musst du für deinen Arbeitsweg einplanen? -----

(Pufferzeit einrechnen für Verspätungen/Stau, lieber eine Abfahrtszeit früher nehmen!)

Hier trainierst du folgende Schlüsselqualifikationen:



Sorgfalt

das kann ich

das muss ich noch üben

Eigeninitiative

das kann ich

das muss ich noch üben

Zuverlässigkeit

das kann ich

das muss ich noch üben

Organisationsfähigkeit

das kann ich

das muss ich noch üben

Pünktlichkeit

das kann ich

das muss ich noch üben

Plane den Arbeitsweg

Achte darauf, genügend Zeit einzuplanen, um den Betrieb pünktlich zu erreichen. Gehe zeitig ins Bett, damit du am nächsten Tag ausgeschlafen und fit für deine neuen Aufgaben bist! Stell dir den Wecker und platziere ihn möglichst weit weg vom Bett.

Plane einen Puffer für Verspätungen oder Staus mit ein bzw. steig eine Abfahrtszeit früher ein. Wenn du selbst fährst, fahre ca. 20 Minuten früher los. So vermittelst du, dass du zuverlässig bist und dein Praktikum ernst nimmst. Fährst du mit dem Auto, informiere dich vorher, wo du parken kannst.

Wer zu spät kommt und andere warten lässt, signalisiert Respektlosigkeit. Mit Pünktlichkeit zeigst du außerdem, dass du dein Zeitmanagement im Griff hast.

Lege dir die Kleidung zurecht

Lege dir die Kleidung am Vortag bereit! Wichtig ist ein gepflegtes Erscheinungsbild. Die genaue Kleidung hängt von der jeweiligen Branche ab, im Zweifelsfall zieh dich etwas schicker und konservativer als sonst an (keine zerrissenen Jeans, nicht bauchfrei und keine T-Shirts mit provokanten Aufdrucken). Saubere, gebügelte Arbeitskleidung und geputzte bequeme Schuhe sind selbstverständlich. Ist Sicherheitskleidung zu tragen, erfährst du es in der Regel am ersten Arbeitstag.

Plane Mittagspause und Verpflegung

Die Mittagspause ist die Gelegenheit, deine Kollegen besser kennenzulernen und mehr über die Praktikumsstelle zu erfahren. Nutze die Chance für ein gemeinsames Mittagessen. Nimm dir für den ersten Tag eine Brotzeit und etwas Geld mit! So kannst du dich den Gepflogenheiten des Teams anpassen.

Ansprechpersonen

Rufe dir die Namen der Personen, mit denen du bereits Kontakt hattest, ins Gedächtnis! Du solltest ihren Namen und ihre Position kennen, damit du nach ihnen fragen kannst.

Teil 3

Der erste Eindruck

Folgende Situation spielt sich ab:

Amira und Paul haben ihren ersten Praktikumstag. Amira erzählt Paul, dass ihr ein gutes Verhältnis zu den Kolleginnen und Kollegen sehr wichtig ist. Deshalb möchte sie sie gleich von Beginn an duzen und einen lockeren Umgang pflegen, um zu zeigen, dass sie offen ist. Paul sieht das etwas anders. Er meint, dass er ja noch niemanden kennt und deshalb erstmal beim "Sie" bleiben möchte. Er möchte als Praktikant freundlich auf alle zugehen, aber abwarten, wie man ihm begegnet.

Paul und Amira überlegen nochmal, wie sie einen guten Eindruck hinterlassen können.

- Guten Morgen! Ich bin Amira und freue mich, mit euch zu arbeiten.
- Guten Tag! Mein Name ist Paul Kerke. Ich freue mich auf meinen ersten Praktikumstag!
- Guten Morgen! Ich bin Paul und wer bist du? Arbeiten wir zusammen?
- Guten Tag! Mein Name ist Amira Bach. Ich bin die neue Praktikantin und freue mich auf mein Praktikum.
- Guten Morgen! Mein Name ist Paul Kerke. Ich freue mich auf mein Praktikum. Sie sind bestimmt Herr Lange, mein Praktikumsbetreuer. Das habe ich auf der Homepage gesehen.



Welche Begrüßungen findest du passend, welche nicht? Wie würdest du deine neuen Kolleginnen und Kollegen begrüßen?

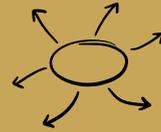


Was denkst du:
Warum ist es für dich wichtig, den
richtigen Umgangston zu wählen
und
einen guten ersten Eindruck zu machen?



Aufträge:

A) Notiere dir in einer Mind-Map, welche Aspekte zum ersten Eindruck zählen!



B) Reflektiere die folgenden körpersprachlichen Signale! Wie, glaubst du, wirkt die jeweilige Mimik oder Gestik auf dein Gegenüber?

- zusammengesunkene Haltung, Schultern fallen nach vorne
- mit den Füßen hin und her wippen
- schlaffer Händedruck
- verschränkte Arme
- Hände in den Hosentaschen
- häufiges Hin- und Wegsehen
- ausgestreckter Zeigefinger
- Anlehnen an Möbelstücken
- lautstarke Stimme
- leise, flüsternde Stimme
- schnelles Sprechtempo
- langsames Sprechtempo
- Hand vor oder am Mund oder an der Nase
- mit den Fingern auf den Tisch trommeln

Hier trainierst du folgende Schlüsselqualifikationen:



Höflichkeit

das kann ich

das muss ich noch üben

Aufgeschlossenheit

das kann ich

das muss ich noch üben

Offenheit

das kann ich

das muss ich noch üben

Freundlichkeit

das kann ich

das muss ich noch üben

Selbstdisziplin

das kann ich

das muss ich noch üben

Kommunikationsfähigkeit

das kann ich

das muss ich noch üben

Respekt

das kann ich

das muss ich noch üben

Erster Eindruck und Körpersprache

Der erste Eindruck ist der, der im Gedächtnis bleibt. Er ist deshalb besonders wichtig. Achte auf ein gepflegtes Äußeres! Das Make-Up sollte dezent, die Fingernägel nicht zu lange und auffällig sein.

Neben deiner Kleidung wirkt auch deine Körpersprache. Sowohl im Stehen als auch im Sitzen zeigst du mit einer aufrechten Körperhaltung, zurückgezogenen Schultern, geöffneten Armen und einem freundlichen Lächeln, dass du dich auf dein neues Aufgabengebiet freust. Verschränkte Arme wirken ablehnend, Hände in Hosentaschen eher desinteressiert oder sogar faul.

Halte Blickkontakt mit deinem Gegenüber! Blickst du beim Sprechen zu Boden, kann das unsicher oder ängstlich wirken.

Absolut unpassend und unhöflich wirkt Kaugummikauen!

Achte auch auf deine Körperhygiene – wenn man aufgeregt ist, kommt man leicht ins Schwitzen!

Ein Handschlag zur Begrüßung sollte fest und trocken sein.

Distanz

Achte auf eine angemessene Distanz, wenn du mit deinen Kolleginnen und Kollegen sprichst! 1,2 Meter, also eine gefühlte Armlänge, ist die angemessene Distanz, um ein Gespräch zu beginnen.

Mit dem Handschlag rückst du in die persönliche Zone (0,6 m–1,20 m) ein. Niemals solltest du in die Intimzone (unter 0,6 m) eindringen, da sich deine Mitmenschen so von dir belästigt fühlen könnten.

Bedenke jedoch auch, dass Distanzzonen kulturell und regional beeinflusst sind.

Nimm es deinem Gegenüber daher nicht gleich übel, wenn sie oder er dir zu nahekommt. Ein höflicher Hinweis reicht oftmals, um die Situation zu klären!

Anrede

Zu Beginn solltest du alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter siezen. Kollegen werden dir signalisieren, wenn sie geduzt werden wollen. Warte darauf, dass dir das "Du" angeboten wird.

Vorstellung

Meist wird man als “Neue” oder “Neuer” den Kolleginnen und Kollegen vorgestellt. Ist dies nicht der Fall, gehe aktiv auf die Kollegen zu und stelle dich vor!

Mögliche Fragen für einen Gesprächseinstieg mit Kollegen sind: “Wie lange arbeiten Sie schon in dem Unternehmen?” oder “Wie sind Sie zu dem Unternehmen gekommen?”

Smalltalk

Durch gute Gespräche kannst du dir schnell ein soziales Netzwerk aufbauen.

Unverfängliche Einstiegsthemen sind das Unternehmen, aber auch Wetter, Hobbys, Urlaube. Halte dich anfangs mit polarisierenden Themen wie z. B. Politik, Religion oder Krankheiten zurück.

Tischmanieren

Zu Pausenbeginn solltest du nicht einfach unaufgefordert den Arbeitsplatz verlassen, sondern erst nachfragen, ob du in die Pause gehen kannst. Achte auf deine Tischmanieren, wenn du mit deinen Kollegen oder Vorgesetzten in die Pause gehst! Setze dich aufrecht hin, nimm die Ellenbogen vom Tisch, beginne erst mit dem Essen, wenn alle am Tisch etwas zu essen haben, benutze die Serviette und benimm dich insgesamt eher zurückhaltend. Auch solltest du nicht ungefragt über das Essen meckern, um nicht anderen den Appetit zu verderben.

Teil 4

Verhalten am Arbeitsplatz

Folgende Situation spielt sich ab:

Der erste Praktikumstag ist vorbei. Paul und Amira treffen sich in einer Pizzeria, um über den ersten Tag in der Firma zu sprechen. Amira ist sehr zufrieden mit ihrem Verhalten und den ersten Begegnungen. Sie war höflich, hat sich den Kolleginnen und Kollegen vorgestellt, bekam Aufgaben zugeteilt. Wenn sie nicht weiterwusste, ging sie zu ihren Vorgesetzten und fragte höflich nach. Paul ist richtig wütend. Er hatte nur ein paar Mal auf sein Handy geschaut und ein paar Selfies am Arbeitsplatz gemacht, weil ihm langweilig war. Dann holte er sich Kaffee in der Cafeteria und schaute kurz in die andere Abteilung. Da wurde er gleich von den Mitarbeitern auf die Arbeits- und Pausenzeiten sowie die Datenschutzrichtlinien hingewiesen. Er meint, die sollen sich nicht so haben und so spießig sein.

Amira lädt Paul ein, zu erzählen, was er bei den Kolleginnen und Kollegen beobachtet hat:



- Niemand war während der Arbeitszeit am Handy.
- Wenn jemand aus der Abteilung rausgehen musste, sagte man dem Abteilungsleiter Bescheid.
- Niemand hatte Langeweile. Es gab immer etwas zu tun.
- Die Mitarbeiter holten den Kaffee in der Kaffee-Ecke der Abteilung.
- Nur in den Pausen wurden die Handys benutzt. Niemand machte Fotos.
- Unklarheiten wurden mit dem Vorgesetzten besprochen.

Amira erzählt auch von ihrem Tag. Gemeinsam überlegen sie, wie der zweite Tag für Paul besser laufen könnte.



Was meinst du:
Warum ist es wichtig für dich,
sich an die firmeninternen
Richtlinien zu halten?
Welchen Vorteil hat dein Betrieb
davon?



Auftrag:

Überlege dir, ob Paul und Amira sich in den folgenden Situationen richtig verhalten haben!

- Paul kommt zu spät zu einem Meeting. Er schiebt die Schuld auf seinen Kollegen, weil dieser ihn nicht abgeholt hat.
- Im Aufzug trifft Amira ihre Vorgesetzte. Weil ihr nichts Passendes einfällt, schaut sie verlegen zu Boden und murmelt nur ein leises „Hallo“.
- Am ersten Praktikumstag feiert eine Kollegin, die Paul noch nicht kennengelernt hat, Geburtstag. Es gibt einen kleinen Umtrunk. Er geht einfach zum Buffet und nimmt sich Getränk und Häppchen.
- Um einen Arbeitstermin nicht zu verpassen, holt Amira ihr Handy heraus und schaut auf die Uhr.
- Paul hat Lust auf eine Zigarette. Der Raucherbereich der Firma wurde ihm beim ersten Rundgang gezeigt, also steht er auf, um eine kurze Raucherpause zu machen.

Auftrag:

Überlege dir, wie du dich in den folgenden Situationen verhalten würdest!

- Du bist mit der dir zugewiesenen Aufgabe fertig. Die Kollegen sind gerade draußen beschäftigt.
- Eine Kollegin bittet dich, in ihrer Abwesenheit ans Telefon zu gehen. Wie meldest du dich am Telefon?
- Du wirst gebeten, für deine Kollegen eine Brotzeit zu holen. Du findest das seltsam und überlegst, wie du reagieren sollst.
- Du wachst morgens mit Fieber auf. Es ist sechs Uhr, um diese Zeit wirst du in der Praktikumsstelle noch niemanden erreichen.
- Ein Kollege überträgt dir eine Aufgabe und erklärt dir, wie du vorzugehen hast. Er kümmert sich derweil wieder um seine eigenen Tätigkeiten im Nebenzimmer. Du beginnst und merkst jedoch, dass du nicht weiterkommst.
- Dein erster Arbeitstag ist zu Ende. Du bist mitten in der Erledigung einer Aufgabe, außerdem hast du noch Arbeitsmaterialien und deine Kaffeetasche vor dir stehen.

Hier trainierst du folgende Schlüsselqualifikationen:



Teamfähigkeit

das kann ich

das muss ich noch üben

Eigenverantwortung

das kann ich

das muss ich noch üben

Pflichtbewusstsein

das kann ich

das muss ich noch üben

Privatsphäre

das kann ich

das muss ich noch üben

Verantwortungsbewusstsein

das kann ich

das muss ich noch üben

Mitarbeit

Nutze deine Praktikumszeit aktiv, um dir neues Wissen anzueignen. Wenn du mit einer Aufgabe früher fertig bist, als erwartet, frage nach neuen Anweisungen.

Gibt es einmal nichts zu tun, erkundige dich, ob du Kolleginnen und Kollegen über die Schulter schauen kannst. Beschwere dich nicht gleich, wenn du auch einmal eine unbeliebte Tätigkeit machen sollst.

Sei aufmerksam und achte auf die betrieblichen Aufgaben! Wenn jemand Hilfe braucht, biete ihm Unterstützung an!

Nachfragen

Stelle Rückfragen, so zeigst du, dass du dich mit den Themen befasst und wissbegierig bist. Höre aktiv zu und notiere dir Arbeitsanweisungen und Ratschläge.

Bringe gerne zwischendurch auch eigene Vorschläge ein, damit zeigst du Engagement und Eigeninitiative.

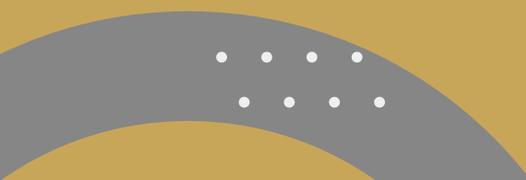
Handynutzung am Arbeitsplatz

Nachrichten, Social Media und private Gespräche sind Privatsache und gehören nicht an den Arbeitsplatz! Um gar nicht erst in Versuchung zu kommen, solltest du dein Handy in die Tasche legen und auf stumm schalten. In den ersten Tagen gilt absolutes Handyverbot, danach solltest du schauen, wie es deine Kolleginnen und Kollegen handhaben.

Wichtig: Mache niemals unerlaubt Fotos am Arbeitsplatz!

Umgang mit dem Arbeitsplatz

Da du während deines Praktikums nur vorübergehend einen Arbeitsplatz zugewiesen bekommst, solltest du diesen sorgsam behandeln. Durch einen achtsamen Umgang mit Arbeitsmaterialien und Geräten signalisierst du, dass du diese zu schätzen weißt.



Verlassen des Arbeitsplatzes

Bevor du in den Feierabend gehst, frage nach, ob es noch etwas zu tun gibt. Räume deinen Arbeitsplatz auf und schaue auch in die Kaffeeküche, ob dort noch schmutziges Geschirr herumsteht. Tassen kommen in die Spülmaschine, nicht daneben. Gib Bescheid, dass du gehst, und verabschiede dich vom Team.

Krankmeldung

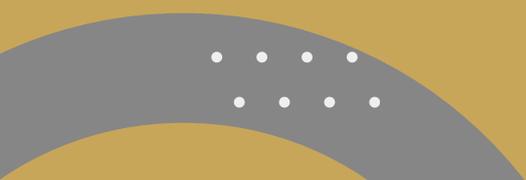
Erkundige dich gleich am ersten Arbeitstag, wie du im Krankheitsfall vorzugehen hast. Normalerweise musst du am ersten Krankheitstag im Betrieb bzw. in der Firma Bescheid geben und spätestens nach zwei Arbeitstagen eine schriftliche Krankmeldung abgeben.

Raucherpausen (ab 18 Jahren)

Halte dich an Rauchverbote in deiner Praktikumeinrichtung! Wenn du in der Pause eine Zigarette rauchen willst, frage nach, wo und wann du dies tun kannst!

Umweltschutz am Arbeitsplatz

Achte darauf, Arbeitsmaterial nicht in unnötig großer Menge zu verbrauchen, das erhöht nur die Kosten und belastet die Umwelt. Erkundige dich, wie im Praktikumsbetrieb der Müll getrennt und entsorgt wird und halte dich an das System. Wenn du im Vorbeigehen irgendwo Müll herumliegen siehst, hebe ihn auf und entsorge ihn.



Teil 5

Rechtliche Fragen

Folgende Situation spielt sich ab:



Amira trifft sich mit Paul und anderen Freunden abends in ihrem Lieblingslokal. Sie wollte schon beinahe absagen, weil sie eigentlich viel zu müde ist.

Beide erzählen sich von ihrem Arbeitsalltag. Amira berichtet, dass sie sechs Stunden durcharbeiten musste, weil im Betrieb so viel zu tun war und zusätzlich noch ein Kollege krank war. Erst dann konnte sie in die Mittagspause gehen.

Im Lokal sieht Amira zufällig den Nachbarn einer Freundin. Sie berichtet, dass dieser auch in ihrem Praktikumsbetrieb arbeitet und dass die Kollegen über ihn reden. Es wird erzählt, dass er seine Arbeit nur teilweise erledige, dass er oft zur Kaffeemaschine gehe und mit anderen ratsche. Außerdem sei er ständig krank und die anderen müssten seine Arbeit mit erledigen. Dabei rätseln die Kollegen, ob er wirklich krank ist oder ob er nur "blau" macht.

Paul sieht sie entsetzt an und wechselt schnell das Thema. Amira kann sein Verhalten nicht verstehen. Auf dem Heimweg fragt sie Paul, warum er ihre Erzählungen so plötzlich abgebrochen hat. Paul erklärt, warum er Amira daran hindern wollte, noch mehr zu erzählen: Es ging schließlich um interne Angelegenheiten, die nicht für jedermanns Ohren bestimmt sind! Amira hat es verstanden und wird sich intensiv mit den gesetzlichen Vorgaben befassen:

Arbeitsschutz, Betriebsgeheimnis, Schweigepflicht, Arbeitszeit und Pausen, Datenschutz, ...



Personenbezogene Daten müssen geschützt werden: Überlege dir, welche Personen im Betrieb davon betroffen sind!

Findest du es sinnvoll, dass Vorgänge im Betrieb/in der Einrichtung privat nicht erzählt werden dürfen?

Was bedeutet die Schweigepflicht allgemein und insbesondere für dich?

Welche Folgen kann es haben, wenn du bei deinen Freunden über Personen oder Vorgänge aus deiner Einrichtung erzählst oder wenn firmeninterne Informationen oder Bilder im Internet kursieren?

Auftrag: Hilf Amira!



Lies dir den Auszug aus dem Jugendarbeitsschutzgesetz durch:
Wann muss die 17jährige Amira spätestens Pause machen, wenn sie um 07:30 Uhr ihre Arbeit begonnen hat?

Wie lange muss die Pause mindestens dauern?

Wie viele Stunden darf Amira maximal täglich arbeiten?



§ 8 JArbSchG Dauer der Arbeitszeit

(1) Jugendliche dürfen nicht mehr als acht Stunden täglich und nicht mehr als 40 Stunden wöchentlich beschäftigt werden.

(2) Wenn in Verbindung mit Feiertagen an Werktagen nicht gearbeitet wird, damit die Beschäftigten eine längere zusammenhängende Freizeit haben, so darf die ausfallende Arbeitszeit auf die Werktage von fünf zusammenhängenden, die Ausfalltage einschließenden Wochen nur dergestalt verteilt werden, dass die Wochenarbeitszeit im Durchschnitt dieser fünf Wochen 40 Stunden nicht überschreitet. Die tägliche Arbeitszeit darf hierbei achteinhalb Stunden nicht überschreiten.

§ 11 JArbSchG Ruhepausen, Aufenthaltsräume

(1) Jugendlichen müssen im Voraus feststehende Ruhepausen von angemessener Dauer gewährt werden. Die Ruhepausen müssen mindestens betragen

1. 30 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als viereinhalb bis zu sechs Stunden,
2. 60 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als sechs Stunden.

Als Ruhepause gilt nur eine Arbeitsunterbrechung von mindestens 15 Minuten.

§ 15 JArbSchG Fünf-Tage-Woche

Jugendliche dürfen nur an fünf Tagen in der Woche beschäftigt werden. Die beiden wöchentlichen Ruhetage sollen nach Möglichkeit aufeinander folgen.

Wichtige Ansprechpersonen im Betrieb sind die Datenschutzbeauftragten und die Sicherheitsbeauftragten. Überlege dir, welche Aufgaben diese Personen haben!

Wo bist du bisher mit dem Datenschutz in Berührung gekommen? Inwiefern hast du gemerkt, dass auch deine Daten geschützt sind?

Hier trainierst du folgende Schlüsselqualifikationen:



Vertrauen

das kann ich

das muss ich noch üben

Verbundenheit

das kann ich

das muss ich noch üben

Zuverlässigkeit

das kann ich

das muss ich noch üben

Loyalität

das kann ich

das muss ich noch üben

Verantwortungsbewusstsein das kann ich

das muss ich noch üben

Arbeitsschutzgesetze

Manchmal entstehen am Arbeitsplatz Probleme, die sich nicht leicht lösen lassen. Es kann vorkommen, dass du dich ungerecht behandelt fühlst, zu gefährliche Arbeiten ausführen oder öfters zu lange arbeiten musst. In solchen Fällen könntest du in folgenden Arbeitsschutzgesetzen deine Rechte nachlesen: Jugendarbeitsschutzgesetz oder, für Erwachsene, Arbeitszeitgesetz, Arbeitsschutzgesetz oder die für den jeweiligen Arbeitsplatz geltenden Unfallverhütungsvorschriften.

Wenn du merkst, dass gegen arbeitsrechtliche Regelungen verstoßen wird, solltest du es ansprechen! Dazu kannst du erfahrene Kollegen ins Vertrauen ziehen oder dich an die Personalstelle, an die Jugend- und Auszubildendenvertretung oder den Betriebsrat wenden.

Datenschutz und Betriebsgeheimnisse

Bedenke, dass personenbezogene Daten im Betrieb ausreichend geschützt werden müssen. Halte dich genau an Vorgaben deines Praktikumsbetriebes oder deiner Praktikums-Einrichtung wie z. B. das Ändern von Passwörtern, die Verschlusshaltung von Daten, Dokumentationsvorgänge oder die Löschung von ungerechtfertigt gespeicherten Daten.

Erzähle privat nichts über andere Mitarbeiter oder Geschäftspartner, gib auch keine Gerüchte weiter.

Sprich niemals mit Unberechtigten über interne Informationen! Die Verschwiegenheitspflicht gilt auch noch, wenn du dein Praktikum bereits beendet hast. Neben einer fristlosen Kündigung drohen bei Verstoß auch strafrechtliche Konsequenzen.

Fotos von Kolleginnen und Kollegen, Informationen über deinen Betrieb und deinen Arbeitsplatz haben auf Social Media nichts verloren, es sei denn, es erfolgt in Absprache mit deinen Vorgesetzten. Fotografiere generell niemals ohne Erlaubnis deine Kolleginnen und Kollegen oder deinen Arbeitsplatz!

Urheberrecht

Beachte, dass von dir oder deinen Kolleginnen und Kollegen erstellte Werke dem Urheberrecht unterliegen.

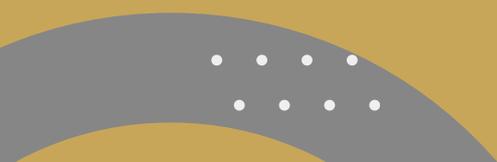
Das Urheberrecht schützt kreative Werke wie Filme oder Fotos, und zwar noch 70 Jahre nach dem Tod der Urheberin oder des Urhebers (§ 64 UrhG). Es garantiert das Recht, über Nutzung und Vervielfältigung des erstellten Werkes zu verfügen. Bei Verletzung dieses Rechts können Geschädigte die oder den Verursacher abmahnen und Schadensersatz verlangen.

Teile niemals Werke deiner Kolleginnen und Kollegen und fertige auch keine Kopien an, ohne sie zu fragen!

Das Urheberrecht gilt uneingeschränkt auch im Internet und für das Hochladen oder Teilen auf Social-Media Plattformen.

Möchtest du urheberrechtlich geschütztes Material z. B. für eine Powerpoint-Präsentation verwenden, musst du dir die Nutzungsrechte einholen, also den Verlag bzw. die Urheberin oder den Urheber um Erlaubnis fragen.

Achte bei von dir erstellten Präsentationen immer darauf, eine exakte Quellenangabe einzufügen. Dies betrifft auch Internetseiten!



Teil 6

Kommunikation



Folgende Situation spielt sich ab:

In Pauls Praxiseinrichtung soll es eine Videokonferenz mit den anderen Standorten geben. Er hat den Auftrag, an alle Filialen eine E-Mail zu senden, um deren Filialleiterin über den Termin zu informieren.

Nachdem Paul die E-Mail verschickt hat, kommt sein Vorgesetzter und fragt ihn, was er sich dabei gedacht hat. Paul ist geknickt und erzählt Amira davon. Als sie fragt, worüber sich der Vorgesetzte aufgeregt hat, meint er, dass er unpassende Grußformeln gewählt hat und der Schreibstil mehr freundschaftlich als professionell verfasst war. Außerdem ging die E-Mail an alle Mitarbeiter, nicht nur an die erforderlichen Kolleginnen und Kollegen.

Amira merkt, dass Paul hier sehr unsicher ist und gibt ihm Tipps für eine gute Kommunikation. Sie bietet ihm an, die E-Mail noch einmal passend zu formulieren.

Das Online-Meeting startet. Manche der Mitarbeitenden sind im Homeoffice. Paul ist auch dabei.

Bei einem Mitarbeiter laufen die Kinder im Hintergrund durchs Bild. Außerdem ist erkennbar, dass er in Freizeitkleidung vor dem PC sitzt und nebenbei frühstückt. Ein anderer Mitarbeiter steht immer wieder auf, um Sachen oder einen Kaffee zu holen. Man hört laute Musik, die bei einer Mitarbeiterin im Hintergrund läuft. Bei einer anderen Kollegin hüpfert immer wieder die Katze auf die Tastatur, weshalb sie manchmal nicht mehr zu sehen ist.

In der Mittagspause telefonieren Paul und Amira, Paul erzählt von seinen Eindrücken aus der Videokonferenz.



Warum ist es wichtig, passend in verschiedenen betrieblichen Situationen zu kommunizieren?

Wie wirst du damit von deinem Gesprächspartner wahrgenommen?

Weshalb sollten Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter eines Unternehmens bzw. einer Einrichtung die firmenüblichen Kommunikationsstrukturen kennen und nutzen?

E-Mails schreiben

Prüfe deine bisherige E-Mail-Adresse! Generiere dir für geschäftliche E-Mails gegebenenfalls eine neue, seriös klingende Adresse.

Wähle für deine E-Mail einen klaren Betreff. Der Adressat muss auf den ersten Blick erkennen können, worum es geht. Überlege dir genau, wer Empfänger der E-Mail ist. Verwende auch in E-Mails eine höfliche Anrede sowie eine Abschiedsformel. Bei der Anrede sind akademische Titel sowie Doppelnamen stets zu berücksichtigen. Achte darauf, dass der Text sachlich und ohne Rechtschreibfehler verfasst ist. Auf Smileys und Abkürzungen solltest du in der betrieblichen Kommunikation verzichten.

Die Abkürzung "cc" steht für carbon copy und bedeutet, dass jeder Empfänger die E-Mail-Adressen aller weiteren Empfänger sehen kann. Die cc-Funktion sollte wirklich nur genutzt werden, wenn die Empfänger sich untereinander kennen und jeder auch wissen sollte, wer die Informationen noch erhalten hat. Wurdest du bei einer E-Mail in cc gesetzt, dient dies lediglich zu deiner Kenntnisnahme. Darauf solltest du nicht antworten.

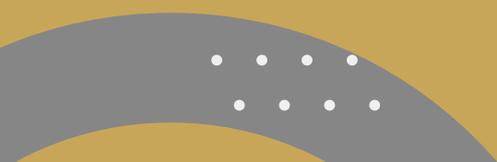
"Bcc" (blind carbon copy) sollte verwendet werden, wenn Informationen an eine Gruppe von Personen geschickt werden. Nicht jeder möchte, dass seine E-Mail-Adresse für Fremde sichtbar ist. So bleiben Privatsphäre und Datenschutz gewahrt. Versuche, dich kurz zu halten. Unterteile deine E-Mail in mehrere Abschnitte, damit sie auch am PC gut lesbar ist.

Verhalten in Videokonferenzen

Schalte vor der Konferenz dein Handy aus und Sorge auch ansonsten für Ruhe in deiner Umgebung.

Achte zudem bei Videokonferenzen auf eine angemessene Kleidung und prüfe dein Umfeld vor der Konferenz. Wirkt dein Hintergrund zu unruhig, kann es Sinn machen, einen Videoeffekt zu verwenden.

Überprüfe die Position und Technik (Lautsprecher, Kopfhörer) deines Laptops, so dass du später gut zu sehen und hören bist.



Achte darauf, pünktlich zu sein. Trete dazu ein paar Minuten vorher der Konferenz bei, damit du technische Probleme noch lösen kannst. Vor Beginn der Videokonferenz solltest du einen Soundcheck vornehmen.

Schalte beim Eintreten Kamera und Mikrofon an und begrüße die bereits Anwesenden. Die Kamera sollte grundsätzlich immer an sein. Ein schwarzer Bildschirm wirkt distanziert und kann als unhöflich interpretiert werden. Halte Blickkontakt mit den anderen Konferenzteilnehmern. Achte darauf, deine Kamera nochmal richtig auszurichten. Du solltest auf dem Videoausschnitt gut erkennbar sein. Positioniere daher deine Webcam auf Augenhöhe. Eine gute Beleuchtung ist wichtig, idealerweise bescheint dich eine Lichtquelle von vorne/oben.

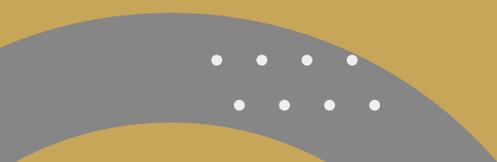
Verwende am besten Kopfhörer, damit du deine Umgebung nicht störst. Zudem werden so störende Rückkopplungen vermieden. Ein separates Mikrofon kann die Tonqualität deiner Stimme verbessern.

Das Mikrofon sollte nur eingeschaltet sein, wenn du sprichst. Wenn du etwas sagen möchtest, kannst du dich mit den Handzeichen des Meeting Tools zu Wort melden. Vermeide Multitasking! Konzentriere dich auf die Konferenz bzw. auf die anderen Teilnehmer. Wenn du nebenher andere Dinge am PC machst und dein Blickkontakt damit unweigerlich abschweift, wirkst du unkonzentriert und demotiviert. Am Ende der Videokonferenz solltest du dich mit einem kurzen Gruß verabschieden.

Telefonieren

Melde dich zu Beginn eines betrieblichen Telefongesprächs deutlich mit der Firma und deinem Namen, sofern es keine besonderen betrieblichen Vorgaben gibt. Sprich am Telefon laut und deutlich, achte auf ein angemessenes Sprechtempo. Wenn du lächelst, klingst du automatisch freundlich.

Mach dir Notizen! Lass dein Handy am Arbeitsplatz grundsätzlich im Lautlos-Modus oder ausgeschaltet in der Tasche. Private Telefongespräche und Internetnutzung sind Tabu! Solltest du ein wichtiges privates Telefonat erwarten, kläre dies vorher mit deinen Vorgesetzten ab.



Checkliste

Was kann ich tun?

Hier kannst du überprüfen, ob du dich auf dein Praktikum gut vorbereitet hast!

Telefonische Kontaktaufnahme mit dem Praktikumsbetrieb

- Ich habe mich über den Betrieb informiert (Homepage).
- Ich habe mich über den Ablauf des Praktikums informiert.
- Ich kommuniziere höflich, achte auf meine Stimme und Aussprache.
- Ich trage meine Anliegen verständlich und strukturiert vor.

Vorbereitung auf den ersten Praktikumstag

- Ich habe den Weg zur Arbeit geplant, um pünktlich zu sein.
- Ich habe mir passende Kleidung zurechtgelegt, um einen guten Eindruck zu machen.
- Ich gehe rechtzeitig ins Bett, damit ich zuverlässig zur Arbeit komme.
- Ich habe alle Unterlagen (z. B. Führerschein, Ausweis etc.) eingepackt.
- Ich habe für die Mittagspause Verpflegung vorbereitet und etwas Geld dabei.

WERTE

Interesse zeigen
Eigeninitiative

ZUVERLÄSSIGKEIT
SELBSTSTÄNDIGKEIT
RESPEKT

WERTE

Sorgfalt
Eigeninitiative

ORGANISATIONSFÄHIGKEIT
ZUVERLÄSSIGKEIT
PÜNKTLICHKEIT

Der erste Eindruck

- Ich weiß, wie ich mich im Praktikumsbetrieb richtig benehme.
- Mir ist bewusst, wie ich einen guten ersten Eindruck hinterlassen kann.
- Mir ist klar, wie ich Kolleginnen und Kollegen in verschiedenen Situationen angemessen begegnen kann.
- Ich kenne die verschiedenen Distanzzonen und weiß um ihre Bedeutung.

WERTE

Höflichkeit
Offenheit
Freundlichkeit
Respekt

AUFGESCHLOSSENHEIT
SELBSTDISZIPLIN
KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT

Verhalten am Arbeitsplatz

- Ich weiß, dass das Handy an meinem Arbeitsplatz nichts verloren hat.
- Ich gehe achtsam und umweltschonend mit den Arbeitsmaterialien um.
- Wenn ich mit meinen Aufgaben fertig bin oder etwas nicht weiß, frage ich nach.
- Wenn ich krank bin, weiß ich, wie ich mich rechtzeitig krankmelden muss.

WERTE

Teamgeist
Privatsphäre
Sorgfalt

EIGENVERANTWORTUNG
PFLICHTBEWUSSTSEIN
VERANTWORTUNGS-
BEWUSSTSEIN

Rechtliche Fragen

- Ich kenne die wichtigsten Arbeitsschutzgesetze und weiß, wen ich bei Problemen ansprechen kann.
- Ich habe verstanden, was Datenschutz in einem Unternehmen bedeutet.
- Ich weiß, dass ich keine Betriebsgeheimnisse an andere weitergeben darf.
- Bevor ich etwas kopiere oder verwende, frage ich nach bzw. halte mich an das Urheberrecht.

Kommunikation

- Ich weiß, was ich bei einer professionellen E-Mail beachten muss.
- Ich weiß, wie ich mich auf eine Videokonferenz vorbereiten kann.
- Ich kann mich in einer Videokonferenz professionell verhalten.
- Ich weiß, wie ich mich in Bezug auf Telefongespräche in meinem Praktikumsbetrieb richtig verhalte.

WERTE

Vertrauen
Zuverlässigkeit
Verbundenheit

LOYALITÄT
VERANTWORTUNG-
BEWUSSTSEIN

WERTE

Bewusstheit
Professionalität

WISSEN/ EXPERTISE
SELBSTVERANTWORTUNG

Arbeitszeitgesetz (ArbZG)

Das Gesetz regelt die Arbeitszeit und Pausenzeiten von Arbeitnehmern. Es sorgt für Gesundheitsschutz der Arbeitskräfte und ermöglicht die Religionsausübung an Sonntagen und staatlichen Feiertagen.

Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)

Das Gesetz hat den Zweck, die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Beschäftigten bei der Arbeit zu gewährleisten.

Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)

Das Gesetz regelt die Errichtung von Betriebsräten, deren Aufgabenbereiche und Rahmenbedingungen. Ebenso enthält das Gesetz die Regelungen für die Jugend- und Auszubildendenvertretung, welche deren besondere Belange wahrnimmt. Auch deren Aufgaben und Rahmenbedingungen sind hier geregelt.

BCC (Blind carbon copy) bedeutet "Blindkopie".

Du bekommst eine Kopie der E-Mail und sollst die Informationen auch erhalten, kannst aber nicht sehen, wer die E-Mail noch erhalten hat.

CC (carbon copy) bedeutet "Durchschrift".

Die E-Mail ist nicht direkt an dich gerichtet, aber du sollst die Informationen auch bekommen. Jeder Empfänger kann die Mailadressen aller weiteren Empfänger sehen.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV)

Die DGUV kümmert sich um Prävention, Unfallverhütungsvorschriften, das Berufskrankheitsrecht, Rehabilitationsmaßnahmen, u. v. m. was mit der Verhütung oder den Folgen von Unfällen bei der Arbeit zu tun hat.

Hierarchie

Eine Hierarchie bezeichnet eine strenge festgelegte Rangordnung.

Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)

Das Gesetz regelt alle wichtigen Belange von Jugendlichen, die arbeiten bzw. eine Ausbildung machen.

Körpersprache

Sie umfasst alle bewussten und unbewussten Signale des Körpers, die uns etwas über die Gefühle oder Absichten eines anderen Menschen mitteilen.

Multitasking

Ein Betriebssystem kann mehrere Aufgaben (Tasks) nebeneinander ausführen. Dieser Begriff wird häufig auch verwendet, wenn Menschen mehrere verschiedene Dinge gleichzeitig machen.

Privatsphäre

Man meint damit den Teil des Lebens eines Menschen, der nur ihn etwas angeht. Dieser Bereich ist privat, nicht öffentlich.

Schweigepflicht/Verschwiegenheitspflicht

Es meint die rechtliche Verpflichtung bestimmter Berufsgruppen, die ihnen anvertrauten Informationen und Daten für sich zu behalten und nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben (Verletzung der Schweigepflicht lt. §203 StGB.) Die Schweigepflicht gilt über die Dauer des Arbeitsverhältnisses hinaus!

Small Talk (“small“ – klein, ”talk“ – reden, sich unterhalten)

Man nutzt Small Talk, um mit scheinbar belanglosen Themen Kontakte zu knüpfen.

Urheberrecht

Urheber sind Schöpfer eines Werkes (§7 UrhG); nur diese Personen haben das Nutzungsrecht. Urheber können nur natürliche Personen sein.

Zeitmanagement

Im Berufsalltag bedeutet es, wie man vorgeht, um die Aufgaben innerhalb der zur Verfügung stehenden Zeit zu erledigen.