

Rahmung der Weiterbildung: Tagesreinigung



Einführung und Grundidee

Mit dieser Weiterbildung wird ein praxisnahes Qualifizierungsangebot für die Tagesreinigung vorgelegt. Die Module und Lerneinheiten können auf zwei Arten genutzt werden: Zum einen als umfassender Reinigungsbasispass mit einem Umfang von rund 120 Unterrichtsstunden, zum anderen können die Materialien auch flexibel genutzt werden, Bildungsträger und Einrichtungen wählen dabei die für ihre Zielgruppe und ihren Kontext passenden Einheiten aus. Auf diese Weise entsteht eine Toolbox, die sowohl für Einsteiger:innen als auch für bereits erfahrene Beschäftigte im Bereich der Reinigung genutzt werden kann. Unter bestimmten Voraussetzungen – vor allem die durch Bildungsträger zu beantragende AZAV-Zertifizierung – kann die Weiterbildung durch die Agentur für Arbeit gefördert werden. Für bereits beschäftigte Reinigungskräfte ist die Förderung als Anpassungsqualifizierung nach § 82 SGB III denkbar. Neben weiteren Konstruktionsbedingungen der förderfähigen Maßnahme, die unbedingt zu beachten sind, wird dabei ein Umfang von mehr als 120 Unterrichtsstunden vorausgesetzt. Für Arbeitslose kann die Weiterbildungsmaßnahme durch die Agentur für Arbeit nach § 81 SGB III mit einem geringeren Stundenumfang gefördert werden, die AZAV-Zertifizierung vorausgesetzt.

Zielgruppe und Besonderheiten

Die Weiterbildung richtet sich an Menschen, die einen Einstieg in die berufliche Reinigung suchen oder ihre vorhandenen Kenntnisse systematisch – vergleichbar und anerkannt – erweitern wollen. Viele Teilnehmende verfügen über unterschiedliche Lernbiografien, teilweise geringe formale Bildung und oftmals über begrenzte Deutschkenntnisse. Transkulturelle Sensibilität ist daher von besonderer Bedeutung: Lehrkräfte treffen auf eine große Vielfalt an Sprachen, Kulturen und Erfahrungen.

Das Konzept berücksichtigt, dass Sprachförderung im Fachkontext ein zentraler Bestandteil des Lernens ist. Daher wird in allen Einheiten auf einfache Sprache, klare Strukturen und die Möglichkeit zur sprachlichen Übung Wert gelegt. Aus diesen didaktischen Überlegungen wurde in den Lernmaterialien für die Kursteilnehmenden auf das Gendern verzichtet, in der Dozierendenansicht hingegen halten wir uns daran.

Modularer Aufbau und Flexibilität

Die Weiterbildung ist in vier Module mit jeweils eigenen Lerneinheiten gegliedert. Diese sind inhaltlich abgeschlossen und können einzeln oder in Kombination eingesetzt werden. Damit ist die Maßnahme flexibel:

- Als kompletter Basispass mit 120 Stunden.
- Als Kurzausbildung, die im Rahmen der berufsvorbereitenden Maßnahme ausgewählte Inhalte aufgreift.
- Als ergänzende Weiterbildung für bereits Beschäftigte.

Dabei ist zu beachten, dass die Dozierenden einige Lernmaterialien an die Zusammensetzung der Kursteilnehmenden anpassen müssen, beispielsweise können Formulierungen, die sich nicht an Berufseinsteiger:innen richten, breiter gefasst werden, sodass sowohl Berufseinsteiger:innen als auch Personen in Weiterbildung inkludiert werden.

Bildungsträger können den Aufbau an ihren Rahmen anpassen und die Module miteinander kombinieren.

- Die **Modulübersicht** verschafft einen schnellen Überblick über die Lerneinheiten, außerdem werden zu behandelnde Lernmaterialien sowie ein Zeitrahmen empfohlen und auf Vertiefungsmaterial hingewiesen.
- Jede **Lerneinheit** wird mit einem Überblick zu den Lernzielen - den adressierten Kompetenzen -, den inhaltlichen Schwerpunkten, sowie didaktisch-methodischen Hinweisen eingeleitet.
- Die **Lernmaterialien** wiederum bestehen aus Arbeitsblättern für die Teilnehmenden und der Dozierendenansicht und beinhalten eine verschiedene Anzahl von Aufgaben.

Didaktische Leitlinien

Das Konzept folgt einer handlungsorientierten Didaktik: Die Lernenden setzen sich aktiv mit realen Arbeitssituationen auseinander und üben direkt für die Praxis. Aufgaben sind niedrigschwellig gestaltet, damit auch Teilnehmende mit wenig Lernerfahrung gut einsteigen können. Gleichzeitig wird Wert auf Reflexion gelegt, um Sicherheit und Professionalität im Berufsalltag zu fördern.

Grundhaltungen der Lehrkräfte sind Wertschätzung, Inklusion und Diversität. Es gilt, Diskriminierung vorzubeugen und allen Teilnehmenden das Gefühl zu geben, mit ihren Stärken und Erfahrungen willkommen zu sein.

Arbeitsmaterialien und Gestaltung

Basierend auf den didaktischen Leitlinien sind die Arbeitsmaterialien so gestaltet, dass sie sowohl fachliches Lernen als auch sprachliche Förderung sowie das Erlernen übergreifender Kompetenzen (insb. Personaler Kompetenzen) ermöglichen. Sie umfassen:

- einfache Texte, visuelle Hilfen, Bildkarten und Redemittel,
- praxisnahe Übungen wie Rollenspiele, Szenen und Gruppenaufgaben,
- methodische Tools wie Redemittelkarten und Checklisten (s. u.).

Alle Materialien sind so konzipiert, dass sie alltagsnahe Situationen abbilden und die Lernenden direkt auf ihre Tätigkeit vorbereiten. Gleichzeitig regen sie zu Gesprächen, gegenseitigem Feedback und Selbstreflexion an.

Beispiel Checklisten (insb. Modul 3): Im Hinblick auf das Erlernen der Selbstorganisation ist es sinnvoll, mit Checklisten zu arbeiten. Auch wenn diese später im Arbeitsalltag selten oder in anderer Form auftauchen, stellen sie ein einfaches, klares Hilfsmittel dar, Arbeitsschritte zu strukturieren und die Übersicht zu wahren. Sie fördern Selbstständigkeit, weil die Lernenden ihre Aufgaben selbst planen und überwachen können. Checklisten sind auch ein Kommunikationstool, weil sie Abläufe, Erwartungen und Zuständigkeiten sichtbar machen und damit Missverständnisse reduzieren. Im Lern- und Arbeitskontext fördern sie den Austausch über Arbeitsstand, Qualität und Prioritäten, etwa zwischen Lernenden und Lehrkräften oder im Team (Reinigungskraft und Vorarbeiter:in). So unterstützen sie nicht nur individuelles Lernen, sondern auch gemeinsame Verständigung über gutes und vollständiges Arbeiten.

In den Lernmaterial-Varianten für Dozierende werden weiterhin Lösungsvorschläge gereicht. Diese verstehen sich in den meisten Fällen als Anregung, d. h. sie sind nicht als einzig richtige Lösungen zu verstehen, sondern können und sollen von den Lehrkräften an die jeweilige Lerngruppe, Situation oder Einrichtung angepasst und ergänzt werden. Dazu zählen beispielsweise Lösungsmöglichkeiten in Konfliktsituationen, Priorisierungen von Tätigkeiten oder sprachliche Formulierungen in bestimmten Kommunikationssituationen. Gleichzeitig bieten die konkreten Vorschläge den Lernenden eine wertvolle Orientierung – sie schaffen ein stabiles Gerüst, an dem sich Lernprozesse ausrichten können, ohne individuelle Unterschiede oder alternative Vorgehensweisen auszuschließen.

Qualitätssicherung und Ausblick

Die Module sind bewusst offen angelegt, um sie an unterschiedliche Kontexte anpassen zu können. Lehrkräfte können die Materialien flexibel auswählen, erweitern oder kürzen. Rückmeldungen von Teilnehmenden und Lehrkräften sind dabei ein zentrales Element, um die Qualität und Passung weiterzuentwickeln.

Langfristig kann die Weiterbildung als Baustein für eine anerkannte Basisqualifizierung im Bereich Reinigung etabliert werden. Sie bietet Teilnehmenden die Chance, einen ersten Schritt in den Arbeitsmarkt zu gehen, sich beruflich zu orientieren und ihre sprachlichen wie fachlichen Kompetenzen auszubauen.

Das System

Zur Unterscheidung der **Module (M)**, **Lerneinheiten (L)** und **Lernmaterialien (LM)** gibt es ein Form- und Farbsystem. Für die vier Module gibt es *vier verschiedene geometrische Formen*. Ergänzend gibt es pro Modul immer ein Icon oben rechts auf der Seite. Das soll die Orientierung und Zuordnung der Blättersammlung vereinfachen.



Die Form des jeweiligen Moduls wird auch auf die **Lerneinheiten** und **Lernmaterialien** angewendet. Die Lerneinheiten L1 bis L5 haben eine *festgelegte Farbe*, die in allen Modulen gleich ist.

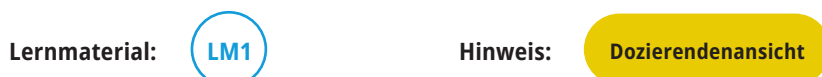
Beispiel für Modul 2:



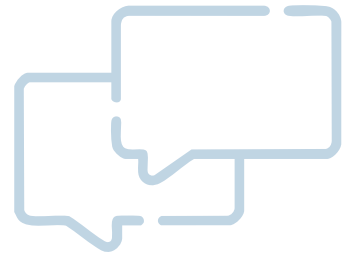
Beispiel für Modul 3:



Die **Lernmaterialien** werden zur Unterscheidung zu den Lerneinheiten nur *als Kontur in der jeweiligen Farbe* dargestellt. Ergänzend gibt es noch das Label Dozierendenansicht, das immer gelb ist.



Modul 1: Kommunikation im Arbeitsalltag



Modul:

M1

Kommunikation im Arbeitsalltag

Ziel:

Die Teilnehmenden können in Alltagssituationen der Tagesreinigung höflich und sicher kommunizieren.

Dauer:

flexibel, empfohlen 12 Unterrichtseinheiten (UE) á 45 Minuten

Beschreibung für Dozierende:

Im Modul Kommunikation im Arbeitsalltag gibt es 5 Lerneinheiten zu übergeordneten Themen:

Lerneinheit: L1 Grundlagen der Kommunikation

Lerneinheit: L2 Höflichkeit

Lerneinheit: L3 Bitten und Fragen

Lerneinheit: L4 Probleme

Lerneinheit: L5 Kritik und Abgrenzung

Diese sind jeweils noch in Lernmaterialien (LM) untergliedert, die sich jeweils mit einem Themenschwerpunkt befassen (s.u.). Diese LM unterscheiden sich in Inhalt und Umfang und können je nach Lerngruppe aufeinander aufbauend oder substituierend eingesetzt werden. Es gibt mehr LM als in 90 Minuten Unterrichtszeit schaffbar – Sie als Lehrkraft müssen für Ihre Lerngruppe eine Auswahl treffen. In der Übersichtstabelle (unten) geben wir eine Empfehlung, diese ist jedoch nicht universell.

Die LM bestehen aus Aufgabenbeispielen; diese müssen von der Lehrkraft eingeführt und begleitet werden. Sie können (Stand: Oktober 2025) abgeändert und den jeweiligen Bedarfen angepasst werden, sowohl den Schwierigkeitsgrad als auch die Inhalte betreffend.

Die LM bestehen sowohl aus einer Arbeitsblattvorlage für die Teilnehmenden (TN), als auch folgend aus einer Dozierendenansicht. In letzterer finden sich Lösungen, Hinweise zur Durchführung sowie weiterführende Hinweise zu den Aufgaben. Sie beinhalten auch eine Zielbeschreibung und Einordnung der jeweiligen Aufgaben und einen ungefähren Zeithorizont (dieser hängt jedoch wieder stark von der jeweiligen Lerngruppe und deren Sprachstand ab).

Das sprachliche Niveau der LM ist einfach und kann für Personen, bei denen Schriftsprachsschwierigkeiten/wenig Deutschkenntnisse vorliegen, genutzt werden. Auch hierbei ist die Lenkung und Sensibilität der Lehrkraft von Bedeutung.

Die LM können voneinander unabhängig eingesetzt werden. Sie sind aber auch so konzipiert, dass in den vorderen Lerneinheiten (LE) eher allgemeine Inhalte und weniger komplexe Aufgaben vorkommen, die sich sukzessiv im Laufe der LE steigern, d. h. die Aufgaben können komplexer werden und die Inhalte beziehen sich detaillierter auf die beruflichen Tätigkeiten von

Reinigungskräften in der Tagesreinigung. Diese Komplexität wird auch in den anderen Modulen fortgeführt.

Zum Beispiel: In LE 1: Grundlagen der Kommunikation gibt es in LM 3 ein sehr einfaches Rollenspiel, in dem die TN vor allem allgemeine höfliche Begrüßungen üben sollen. In LE 4: Probleme gibt es in LM 2 ein komplexes Rollenspiel zum Thema „Die Maschine funktioniert nicht richtig“, in welchem die TN üben, höflich eine Lösung für ein komplexes Problem zu finden. Wir empfehlen, dass Sie mit den Lernenden erst weniger komplexe Formate trainieren und anschließend die Komplexität steigern.

Die LM eignen sich sowohl zur Durchführung in Präsenz als auch als hybrides oder Online-Format. Einzelne Übungen können auch als Selbstlernaufgaben (Hausaufgaben) abseits vom Präsenzteil des Kurses von den Teilnehmenden bearbeitet werden.

Die hier empfohlenen Inhalte sind eine Zusammenstellung aus den Modulen 1-3. Dieser Kurs im Umfang von 20 Unterrichtseinheiten für Reinigungskräfte, die bereits Arbeitserfahrung besitzen, dient insbesondere der Vorbereitung auf die Anforderungen der Interaktionsarbeit und eigenständigen Planung in der Tagesreinigung.

Lernmaterial	Inhalte	Empfohlene Inhalte (ca. 8 Stunden zu je 45 Min)
L1 Grundlagen der Kommunikation		Zeit: ca. 90 Min
LM 1 Wer bin ich und was macht mich aus: Meine Identitätsblume	Reflexion und Kennenlernen: Identitätsblume oder Alternative Ziel: persönlicher Einstieg, Vertrauen, Verknüpfung von Identität und Kommunikation	Identitätsblume od. Alternative (30 Min)
LM 2 Begrüßung und Verhalten im Bürogebäude	Erarbeitung und Reflexion von kommunikativem Verhalten: typische Begrüßungsformeln, Körpersprache-Feedback	Aufgaben 1-3: (30 Min)
LM 3 Begrüßung und Verhalten im Bürogebäude – Vertiefende Rollenspiele	Begrüßung in unterschiedlichen Varianten nachspielen und gemeinsam bewerten (Rollenspiel 1), Begrüßung unterschiedlicher Personen im Gebäude (Rollenspiel 2)	Aufgaben 2: (30 Min)
L2 Höflichkeit		Zeit: ca. 90 Min
LM 1 Höflichkeit im Beruf	Einstieg: Sprachliche Höflichkeit im Beruf - Bitte, Danke, Entschuldigung, freundliches Nachfragen	Aufgaben 1-3 (30 Min)
LM 2 Siezen und formelle Sprache	Kennenlernen und Erarbeitung von Höflichkeitsformen (Sprachschwerpunkt: Siezen)	Aufgaben 1-3 (30 Min)

LM 3 Höflich bleiben in Stress-Situationen	sprachliche Strategien zur Deeskalation: Freundlich bleiben bei Kritik, unklaren Anweisungen oder unfreundlichem Gegenüber	<i>Vertiefungsangebot</i>
LM 4 Höflich trotz Stress: Rollenspiele	Umgang mit Missverständnissen und unangemessenem Verhalten sowie Reflexion	Aufgabe 1 (30 Min)
L3 Bitten und Fragen		Zeit: ca. 90 Min
LM 1 Bitten, Fragen, Rückmeldungen im Arbeitsalltag	sprachliche Bausteine für Bitten, Fragen und Rückmeldungen mithilfe von Satzkarten und Redemittellisten	<i>Vertiefungsangebot</i>
LM 2 Arbeitsanweisungen verstehen und höflich nachfragen	Rollenspiele mit situativen Impulsen zum Thema „Anweisung der Vorarbeiterin – Nachfragen bei Unklarheit“	komplettes LM (ca. 45 Min)
LM 3 Wünsche von Kunden erkennen, klären und höflich reagieren	Szenen mit Kund:innen: Wunsch nach Verschiebung, Reinigung besonderer Stellen, Klärung von Missverständnissen	komplettes LM (45 Min)
L4 Probleme		Zeit: ca. 45 Min
LM 1 Probleme erkennen und ansprechen	sprachliche Mittel zum Umgang mit Problemen im Arbeitsalltag kennen und Beschreibung von Problemen	<i>Vertiefungsangebot</i>
LM 2 Dialog und Reflexion: „Die Maschine funktioniert nicht richtig“	Analyse eines kurzen Dialogs und Reflexion eigener Erfahrungen zum Thema Maschinensicherheit	komplettes LM (45 Min)
L5 Kritik und Abgrenzung		Zeit: ca. 45 Min
LM 1 Kritik äußern und sich abgrenzen – aber wie?	sprachliche Mittel zum Umgang mit Kritik und Wissen über unterschiedliche Arten von Kritik	Aufgabe 1 (45 Min)
LM 2 Dialog und Reflexion: „Das ist wieder typisch!“	Auseinandersetzung mit Eskalation und Strategien zur Deeskalation; Besprechung von herkunftsbezogener Diskriminierung	<i>Vertiefungsangebot</i>



Lernziele

Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> wenden situationsangemessene Begrüßungsformeln sicher an. 	<ul style="list-style-type: none"> reflektieren ihre Identität und ihr Auftreten im beruflichen Kontext. 	<ul style="list-style-type: none"> lernen, sich wertschätzend und offen im Team zu präsentieren. lernen, sich wertschätzend und offen im Kundenkontakt zu präsentieren.

Inhaltliche Schwerpunkte

- **Reflexion:** Wer bin ich? Was macht mich aus? Was möchte ich von mir zeigen?
- Begrüßung und Vorstellung (Name, Firma, Einsatzort)
- Körpersprache und Blickkontakt
- **soziale Normen** im Berufsalltag (Wer grüßt wen? Was, wenn niemand zurückgrüßt?)
- **Begrüßungsformeln** (formell und freundlich)

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- Einstieg (Reflexion und Kennenlernen): Identitätsblume oder Alternative; Ziel: persönlicher Einstieg, Vertrauen, Verknüpfung von Identität und Kommunikation (**LM 1**)
- Erarbeitung von kommunik. Verhalten: typische Begrüßungsformeln, Körpersprache-Feedback in Partnerarbeit (**LM 2**)
- Rollenspiel 1: Begrüßung in unterschiedlichen Varianten nachspielen und gemeinsam bewerten (**LM 3**)
- Rollenspiel 2 (Transfer): Begrüßung im Objekt, Vorstellung bei Einsatzleitung bzw. Kund:innen; Reflexion: Wirkung von Freundlichkeit bzw. Ignoranz (**LM 3**)

Weiterführende Hinweise

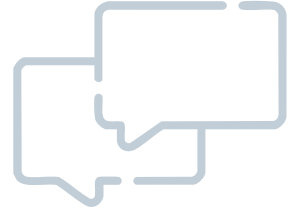
M1

Kommunikation im Arbeitsalltag

L1

Grundlagen der Kommunikation

LM1



Wer bin ich und was macht mich aus:

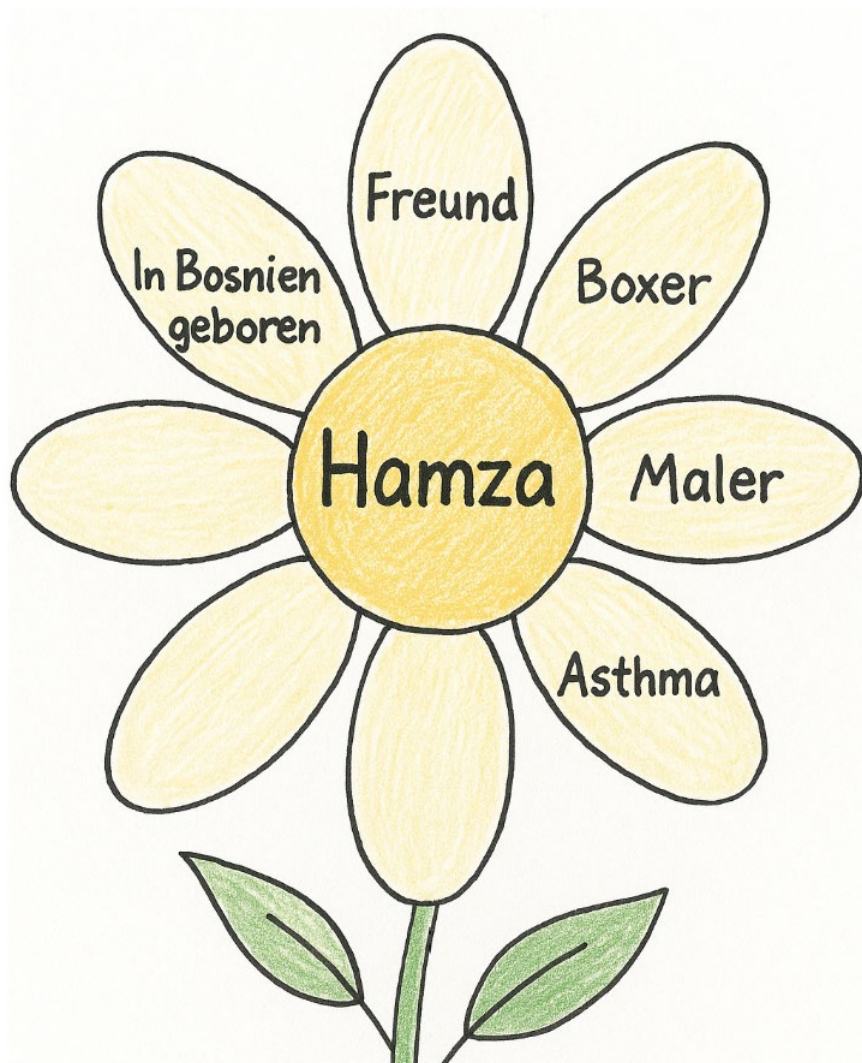
Meine Identitätsblume

**Gestalten Sie ihre persönliche Identitätsblume.
In jedes Blütenblatt malen Sie etwas über sich.**



Wer bin ich und was macht mich aus: Meine Identitätsblume

Gestalten Sie ihre persönliche Identitätsblume. In jedes Blütenblatt malen Sie etwas über sich.





Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: Je nach Lerngruppe 30 – 45 Min.

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich auf einfache, kreative Weise mit ihrer Person auseinander. Dies hat vier Funktionen:

1. Die Auseinandersetzung mit der eigenen Identität – also Fragen wie Wer bin ich? Was bringe ich mit? – fördert die Selbstreflexion. Die Teilnehmende (TN) erkennen ihre Stärken, Interessen und Werte. Das schafft Selbstvertrauen und ein Bewusstsein dafür, dass sie als ganze Person in die Weiterbildung einbezogen werden.
2. Wer sich selbst zeigt, lädt auch andere dazu ein. Eine persönliche Einstiegsübung wie die Identitätsblume fördert ein offenes, wertschätzendes Klima. Gerade in Lerngruppen, in denen sich die TN nicht kennen oder sich unsicher fühlen, ist das ein wichtiger Türöffner für echte Kommunikation.
3. Wenn die TN zunächst über sich selbst sprechen, wird Kommunikation nicht abstrakt behandelt, sondern konkret erlebt. Begrüßung, Vorstellung und der Austausch über Persönliches haben sofort einen Bezug zum echten Leben und zum späteren beruflichen Handeln – z. B. wenn sie sich im Objekt vorstellen oder mit Kund:innen ins Gespräch kommen.
4. Gerade in heterogenen Gruppen (z. B. Menschen mit Migrationsgeschichte, unterschiedlichen Alters, beruflicher Erfahrung) hilft die Auseinandersetzung mit der eigenen Person dabei, Vielfalt sichtbar und produktiv zu machen. Unterschiede werden nicht als Hürde, sondern als Ressource verstanden.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (5 Min):** Begrüßung und kurzer Austausch über das Thema: Wer bin ich – und was macht uns aus?
2. **Erklärung des Arbeitsauftrags (5 Min):** Geben Sie eine klare Anleitung und zeigen Sie ein Beispiel (*„In die Blätter geschrieben werden können Alter, Herkunft, Geschlecht, Sprache, aber auch Interessen, Hobbies und Wünsche.“*). Je nach Zusammensetzung der Gruppe müssen Sie weniger/stärker unterstützen. Einige TN hatten vielleicht bisher noch nicht die Gelegenheit, sich mit sich selbst auseinanderzusetzen zu dürfen.
3. **Einzelarbeit (10 Min):** Die Teilnehmenden füllen ihre Blume aus. Bei Bedarf auch hier Unterstützung anbieten.
4. **Austausch in Partnerarbeit (10 Min):** Freiwillige Vorstellung oder gegenseitiges Erzählen. Die TN sollen explizit nur das teilen, womit sie sich wohlfühlen.
5. **Abschluss im Plenum (als kurzes Blitzlicht, freiwillig):** Wie war die Übung für mich? War es schwer/leicht für mich, über meine Identität nachzudenken? War es schwer/leicht für mich, über meine Identität zu sprechen?

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L1	Grundlagen der Kommunikation
LM1	Dozierendenansicht



Weitere Hinweise:

- Ein wertschätzendes, offenes Klima ist wichtig.
- Niemand soll bloßgestellt werden – die Vorstellung ist freiwillig.
- Die persönliche Auseinandersetzung ist nicht ein „*netter Einstieg*“, sondern ein didaktisch fundierter Schritt, der Selbstwirksamkeit, Beziehung und berufsbezogene Kommunikation von Anfang an miteinander verbindet.
- Führen Sie die Identitätsblume auch gerne einmal mit sich selbst durch.

Alternative zur Identitätsblume:

Symbolische Bildkarte:

- Eine Bildkarte mit einem Symbol, Gegenstand oder einer Szene, die Gefühle, Eigenschaften oder Lebenslagen ausdrücken kann (z. B. ein Baum, ein Weg, eine Brücke, ein Sonnenaufgang).
- Die Teilnehmenden wählen intuitiv eine Karte aus, die zu ihrer aktuellen Stimmung oder zu einer Frage wie „*Was macht mich aus?*“ passt. Sie erzählen dazu, wenn sie möchten.
- Fördert Selbstreflexion und Austausch ohne Druck, schwächere TN bekommen Zugang über Bilder, schafft Verbindung auf emotionaler Ebene.



Begrüßung und Verhalten im Bürogebäude

Aufgabe 1: Streichen Sie die Begrüßungen durch, die **nicht** höflich oder passend sind.

Guten Morgen, ich bin von der Reinigung.	Hallo, darf ich kurz stören? Ich möchte gerne hier putzen.
Na, was geht?	Guten Tag! Ich reinige hier heute.
Entschuldigung, ich bin gleich fertig.	Ey, alles klar hier?
(Gar nichts sagen und leise anfangen.)	Ich muss hier mal sauber machen, machen Sie mal Platz!
Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!	Sie sollten gar nicht hier sein!

Aufgabe 2: Im Beruf sprechen Sie oft anders als zu Hause oder mit Freunden. Im Büro ist es wichtig, höflich, ruhig und professionell zu sprechen. Schreiben Sie ein [P] für Private Kommunikation oder ein [B] für Berufliche Kommunikation in die Klammern.

- ☐ Ey, ich bin gleich fertig.
- ☐ Mach mal Platz!
- ☐ Darf ich bitte kurz vorbei?
- ☐ Guten Morgen!
- ☐ Ich beginne jetzt mit der Reinigung.
- ☐ Na, wie läuft's?
- ☐ Krass, wie das hier aussieht!
- ☐ Guten Tag, ich bin gleich fertig.

Aufgabe 3: Wenn Sie im Büro reinigen, ist es wichtig, dass Sie sich ruhig, freundlich und rücksichtsvoll verhalten.

Hier sind wichtige Regeln:

- Klopfen, bevor Sie ein Büro betreten.
- Leise sprechen, niemanden unterbrechen.
- Nicht telefonieren während der Arbeit im Flur oder Büro.
- Wenn jemand im Raum arbeitet: fragen, ob Sie jetzt reinigen können.
- Immer freundlich grüßen – auch wenn Sie keine Antwort bekommen.
- Keine privaten Gespräche mit Kollegen im Flur führen.
- Persönliche Dinge auf Schreibtischen nicht anfassen.



Lesen Sie die Regeln und sagen Sie, warum es wichtig ist, sich an diese Regeln zu halten.

Beispiel: Ich klopfe an, bevor ich in ein Büro komme, damit die Mitarbeiter wissen, dass ich komme und keinen Schreck bekommen.

Aufgabe 4: Wirkt die Person freundlich oder unhöflich? Offen oder unsicher?

Bild / Haltung	Freundlich?	Unhöflich?	Offen?	Unsicher?
Steht aufrecht, lächelt leicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arme verschränkt, Blickkontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schaut aufs Handy, kein Blickkontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blickkontakt, Hände neben dem Körper	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Murmelt Begrüßung, kein Blickkontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Besprechen Sie in der Gruppe oder mit einem Partner: Wie möchten Sie bei der Arbeit wirken? Was hilft dabei?

Aufgabe 5: Mini-Rollenspiel.
 Üben Sie in Partnerarbeit zwei Begrüßungssätze.
 Achten Sie dabei auf Ihre Körpersprache.

Wie haben Sie sich bei der Übung gefühlt? Was hat gut geklappt? Was fällt Ihnen noch schwer?



Begrüßung und Verhalten im Bürogebäude

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Streichen Sie die Begrüßungen durch, die **nicht** höflich oder passend sind.

Guten Morgen, ich bin von der Reinigung.	Hallo, darf ich kurz stören? Ich möchte gerne hier putzen.
Na, was geht?	Guten Tag! Ich reinige hier heute.
Entschuldigung, ich bin gleich fertig.	Ey, alles klar hier?
(Gar nichts sagen und leise anfangen)	Ich muss hier mal sauber machen, machen Sie mal Platz!
Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!	Sie sollten gar nicht hier sein!

Aufgabe 2: Im Beruf sprechen Sie oft anders als zu Hause oder mit Freunden. Im Büro ist es wichtig, höflich, ruhig und professionell zu sprechen. Schreiben Sie ein [P] für Private Kommunikation oder ein [B] für Berufliche Kommunikation in die Klammern.

- [P] Ey, ich bin gleich fertig.
- [P] Mach mal Platz!
- [B] Darf ich bitte kurz vorbei?
- [B] Guten Morgen!
- [B] Ich beginne jetzt mit der Reinigung.
- [P] Na, wie läuft's?
- [P] Krass, wie das hier aussieht!
- [B] Guten Tag, ich bin gleich fertig.



Aufgabe 4: Wirkt die Person freundlich oder unhöflich? Offen oder unsicher?

Bild / Haltung	Freundlich?	Unhöflich?	Offen?	Unsicher?
Steht aufrecht, lächelt leicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arme verschränkt, Blickkontakt	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schaut aufs Handy, kein Blickkontakt	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Blickkontakt, Hände neben dem Körper	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Murmelt Begrüßung, kein Blickkontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 90 Minuten (für alle Aufgaben)

Ziel der Übungen: Die Teilnehmenden lernen, wie sie sich im Arbeitsalltag freundlich und passend begrüßen und verhalten – besonders beim Betreten von Büros oder im Kontakt mit anderen Personen im Gebäude. Dies ist vor allem wichtig, weil viele Teilnehmenden Unsicherheiten mitbringen – sei es durch Sprachbarrieren, fehlende Arbeitserfahrung in Deutschland oder mangelndes Feedback im Job.

Durchführungshinweise:

- Sie als Lehrperson bestimmen, welche Übungen Sie durchführen möchten. Sie können Übungen weglassen oder zum Selbstlernen für zu Hause mitgeben. Sie müssen diese dann ggf. inhaltlich anpassen.
- Führen Sie die Übungen ein und vergleichen Sie gemeinsam mit den Lernenden. Bei niedrigem Sprachstand können Sie die Übungen auch gemeinsam im Plenum durchführen (z. B. Aufgabe 1: Sie lesen die Sätze und die Lernenden müssen anzeigen, welcher Satz höflich ist und welcher nicht, z. B. mit passenden Farbkarten rot/grün.).
- Aufgabe 4: Alternativ kann diese auch mit Bildern oder Videos durchgeführt werden, auf denen verschiedene Haltungen abgebildet sind. Dies entlastet die Übung sprachlich.
- Oft unterscheidet sich das, was als höflich und unhöflich gilt in unterschiedlichen Kulturen. Das kann auch als Redeanlass genutzt werden.



Begrüßung und Verhalten im Bürogebäude – Vertiefende Rollenspiele

Aufgabe 1: Üben Sie verschiedene allgemeine Begrüßungssituationen. Sie bekommen eine Rolle und spielen ein kurzes Gespräch. Danach gibt Ihr Partner eine Rückmeldung.

Situation 1

- Person A: Sie kommen morgens in das Gebäude. Sie treffen einen Kollegen im Flur.
- Person B: Sie sind im Flur und sehen Person A kommen.

Situation 2

- Person A: Sie wollen freundlich grüßen, sind aber etwas schüchtern.
- Person B: Sie sind gut gelaunt und wollen nett antworten.

Situation 3

- Person A: Sie haben gestern jemanden im Flur nicht begrüßt. Jetzt wollen Sie sich dafür entschuldigen.
- Person B: Sie sind überrascht, freuen sich aber über die Entschuldigung.

Aufgabe 2: Üben Sie Begrüßungssituationen im Beruf. Sie bekommen eine Rolle und spielen ein kurzes Gespräch. Danach gibt Ihr Partner eine Rückmeldung.

Situation 1

- Person A: Sie sind Reinigungskraft. Sie betreten ein Büro mit einer arbeitenden Person.
- Person B: Sie arbeiten am Schreibtisch. Sie sind konzentriert.

Situation 2

- Person A: Sie stellen sich bei der Vorarbeiterin vor. Sagen Sie, wer Sie sind und fragen Sie, wo Sie heute arbeiten.
- Person B: Sie sind die Vorarbeiterin. Sie begrüßen freundlich.

Situation 3

- Person A: Sie treffen eine Kundin im Flur. Sie sind mit dem Reinigungswagen unterwegs.
- Person B: Sie sind Kundin. Sie schauen fragend auf den Wagen.



Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- [] Die Begrüßung war freundlich.
- [] Die Begrüßung war laut und deutlich.
- [] Die Person hat Blickkontakt gehalten.
- [] Die Person hat sich verständlich vorgestellt.
- [] Die Körpersprache war offen und passend.
- [] Die Situation wurde gut gespielt.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>



Begrüßung und Verhalten im Bürogebäude

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden üben Begrüßungssituationen im beruflichen Alltag realitätsnah, sicher und in einfacher Sprache. Sie erproben dabei sprachliche Formulierungen, Körpersprache und angemessenes Verhalten in typischen Szenen der Büroreinigung.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (5 Min):** Sie teilen die Teilnehmenden (TN) in 2er-Gruppen ein, verteilen die Rollen/Situationen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den Lernenden erwartet?
2. **ggf. Sprachvorentlastung und Wiederholung (5 Min):** Begriffe und Sätze sammeln, die in den Rollenkarten vorkommen könnten (z. B. „Guten Morgen“, „Darf ich bitte...“, „Ich bin von der Reinigung“). Ggf. Satzbausteine visualisieren oder auf Kärtchen schreiben.
3. **Rollenspiel durchführen (15 Min):** Lassen Sie die Paare eine Szene üben, ggf. auch die Rollen tauschen. Beobachtungsbögen ausfüllen (zusätzlich 10 Min): Parallel können die TN die Beobachtungsbögen ausfüllen. Hierfür ist es wichtig, dass Sie auch diese vorher klären. Ebenfalls klären sollten Sie die Form der Rückmeldung, die die TN basierend auf den Beobachtungsbögen geben.
4. **Rückmeldung und Reflexion im Plenum (mind. 10 Minuten):** Ermöglichen Sie Freiwilligen, ihr Rollenspiel vorzuspielen. Besprechen Sie: Was war einfach? Was war schwer? Welche Sätze merke ich mir?

Weitere Hinweise:

- Sprachlich schwächere TN können Satzbausteine oder Bildkarten zur Unterstützung erhalten.
- Beobachtungsbogen kann auch mündlich ausgewertet werden (z. B. mit Daumenzeichen oder kurzen Statements: „War laut“, „War freundlich“).
- Stärkere TN können improvisieren oder auch zusätzliche Rollenkarten mit kleinen Konflikten übernehmen (z. B. Kundin will nicht gestört werden). Dies wird aber in späterer Lerneinheit noch einmal vertieft.
- Wichtig: Dies ist ein Einstieg. Spätere, umfangreichere Lernszenarien bauen darauf auf. Es kann den Lernenden jedoch schwerfallen, komplexere Rollenspiele (z. B. mit Konflikten, basierend auf Raum- und Objektplänen etc.) durchzuführen, wenn sie die Grundlagen nicht beherrschen.



Lernziele

Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> erkennen höfliche und unhöfliche Formulierungen in beruflichen Alltagssituationen. wenden typische Höflichkeitsformen (z. B. Bitten, Danken, Entschuldigen, Siezen) sicher an. unterscheiden zwischen formeller und informeller Sprache. 	<ul style="list-style-type: none"> reflektieren ihr eigenes Kommunikationsverhalten in angespannten oder missverständlichen Situationen. entwickeln ein Bewusstsein für sprachliche Selbstwirksamkeit und die Wirkung ihres Auftretens. 	<ul style="list-style-type: none"> lernen, auch in stressigen oder unklaren Situationen freundlich zu bleiben. zeigen Empathie und respektvollen Umgang mit Kolleg:innen, Vorgesetzten und Kund:innen.

Inhaltliche Schwerpunkte

- Sprachliche **Höflichkeit im Beruf**: Bitte, Danke, Entschuldigung, freundliches Nachfragen und Siezen
- Umgang mit Missverständnissen** und unangemessenem Verhalten
- Reflexion eigener Erfahrungen**: War ich höflich? Wann war es schwierig?

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- Einstieg: Sprachliche Höflichkeit im Beruf: Bitte, Danke, Entschuldigung, freundliches Nachfragen (**LM 1**)
- Kennenlernen und Erarbeitung von Höflichkeitsformen (Sprachschwerpunkt: Siezen; **LM 2**) und Umgang mit Missverständnissen und unangemessenem Verhalten durch Rollenspiele (**LM 3**)
- Sprachliche Strategien zur Deeskalation: Freundlich bleiben bei Kritik, unklaren Anweisungen oder unfreundlichem Gegenüber (**LM 4**)

Weiterführende Hinweise



Höflichkeit im Beruf

Aufgabe 1: Tauschen Sie sich mit einem Partner aus.
 Wann haben Sie sich schon einmal unhöflich behandelt gefühlt? Warum? Wie ging es Ihnen damit?
 Wann haben Sie schon einmal jemand anderes unhöflich behandelt? Warum?
 Wie ging es Ihnen damit?

Aufgabe 2: Lesen Sie die Sätze. Streichen Sie die Sätze durch, die nicht höflich klingen.

Guten Morgen, ich bin gleich fertig.	Entschuldigung, darf ich bitte kurz vorbei?
Hey, ich mach' jetzt sauber.	Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.
Mach mal Platz!	Ich brauche jetzt den Raum.
Dürfte ich Sie kurz stören?	Man, ich mache hier grad sauber, geh' woanders hin!
Boah, hier sieht's ja schlimm aus!	Ich komme später noch mal vorbei, wenn es besser passt.
Bist du heute auf diesem Flur eingeteilt?	Danke fürs Warten!

Aufgabe 3: Ordnen Sie die Satzanfänge den passenden Satzteilen zu.

Satzanfang	Satzende
a) Entschuldigung,	___ einen schönen Tag.
b) Darf ich bitte	___ kurz vorbei?
c) Danke,	___ später noch einmal vorbei.
d) Ich komme	___ ich bin gleich fertig.
e) Ich wünsche Ihnen	___ dass Sie gewartet haben.

M1**Kommunikation im Arbeitsalltag****L2****Höflichkeit****LM1**

Aufgabe 4: Wie höflich bin ich? Kreuzen Sie an, was Sie im Arbeitsalltag schon tun.
Reflektieren Sie: Was fällt leicht? Was fällt schwer?

- ☐ Ich sage oft „Bitte“ und „Danke“.
- ☐ Ich entschuldige mich, wenn ich jemanden unterbreche.
- ☐ Ich frage freundlich nach, wenn ich etwas nicht verstehe.
- ☐ Ich grüße auch dann, wenn die andere Person nicht antwortet.
- ☐ Ich bemühe mich, freundlich zu klingen – auch wenn ich gestresst bin.



Höflichkeit im Beruf

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Lesen Sie die Sätze. Streichen Sie die Sätze durch, die nicht höflich klingen.

Guten Morgen, ich bin gleich fertig.	Entschuldigung, darf ich bitte kurz vorbei?
Hey, ich mach' jetzt sauber.	Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.
Mach mal Platz!	Ich brauche jetzt den Raum.
Dürfte ich Sie kurz stören?	Man, ich mache hier grad sauber, geh' woanders hin!
Boah, hier sieht's ja schlimm aus!	Ich komme später noch mal vorbei, wenn es besser passt.
Bist du heute auf diesem Flur eingeteilt?	Danke fürs Warten!

Aufgabe 3: Ordnen Sie die Satzanfänge den passenden Satzteilen zu.

Satzanfang	Satzende
a) Entschuldigung,	_e_ einen schönen Tag.
b) Darf ich bitte	_b_ kurz vorbei?
c) Danke,	_d_ später noch einmal vorbei.
d) Ich komme	_a_ ich bin gleich fertig.
e) Ich wünsche Ihnen	_c_ dass Sie gewartet haben.

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L2	Höflichkeit
LM1	Dozierendenansicht



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erkennen grundlegende sprachliche Höflichkeitsformen wie *Bitte*, *Danke*, *Entschuldigung* und *freundliches Nachfragen* als wichtige Bestandteile eines respektvollen und professionellen Auftretens im Arbeitsalltag der Gebäudereinigung.

Sie lernen, wie sie in typischen Situationen der Tagesreinigung – z. B. beim Betreten von Büroräumen, im Kontakt mit Mitarbeitenden oder Kund:innen – angemessen und höflich kommunizieren können.

Dabei erweitern sie ihren Wortschatz, reflektieren ihre Kommunikationsgewohnheiten und werden für die Wirkung ihres Auftretens im Berufsalltag sensibilisiert.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg mit Aufgabe 1 (15 Min):** Die Teilnehmenden (TN) sprechen darüber, was für sie höfliches und unhöfliches Verhalten ist. Sie nähern sich damit emotional an das Thema an.
- 2. Erarbeitung von höflichen Aussagen in Aufgabe 2 und 3 (15 – 30 Min):** Je nach Sprachstand der TN können die Aufgaben selbstständig bearbeitet und besprochen werden bzw. durch die Lehrkraft stärker begleitet und unterstützt werden. Dazu bietet es sich an, die einzelnen Sätze noch einmal aufzuschreiben (z. B. auf Karteikarten). Die höflichen Aussagen dürfen die TN behalten und sie zuhause noch einmal üben, die unhöflichen schmeißen Sie gemeinsam in den Müll.
- 3. Abschluss, Reflexion (15 Min):** Sie besprechen mit den TN, wie leicht es Ihnen fällt, höflich zu sein. An dieser Stelle sollte ein Transfer zum Arbeitsplatz stattfinden: Warum ist es wichtig, dass ich höflich bin, auch wenn es mir nicht immer leichtfällt?

Weitere Hinweise:

- In allen Übungsschritten kann durch den Einsatz von Bildkarten mit unterschiedlichen Situationen sprachlich entlastet werden. Achtung: Hier gehen die Interpretationen oft in unterschiedliche Richtungen.
- Aufgaben 2 und 3 können auch mit einem Partner/einer Partnerin durchgeführt werden. Es kann begründet werden, warum eine Aussage höflich ist und warum nicht.
- Zum Abschluss bietet sich auch hier wieder ein kleines Blitzlicht an, z. B.
„Ein freundlicher Satz kostet nichts – aber er macht den Arbeitsalltag für alle besser.“
 Frage ans Plenum:
„Welchen höflichen Satz möchtet ihr öfter benutzen?“
 Die TN schreiben diesen Satz auf ein Kärtchen oder sagen ihn laut.



Siezen und formelle Sprache

Aufgabe 1: Kreuzen Sie an: Was passt zu welcher Situation?

Situation	Du	Sie
Ihre Kollegin spricht mit der Kundin im Büro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zwei Freunde treffen sich nach der Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie fragen die Vorarbeiterin nach dem Revierplan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ein Kollege hilft Ihnen beim Verrücken eines Tisches.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie sprechen mit einem Mitarbeiter, den Sie nicht kennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie unterhalten sich mit einer Freundin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tipp:

Im Beruf ist „Sie“ fast immer die richtige Form – außer, man kennt sich gut und hat sich auf „du“ geeinigt.

Aufgabe 2: Formulieren Sie die Sätze um. Achten Sie auf Höflichkeit!

Du-Form: Ich kann dir helfen.

Sie-Form: _Ich kann Ihnen helfen. _____

Du-Form: Kannst du bitte warten?

Sie-Form: _____

Du-Form: Du bist hier falsch.

Sie-Form: _____

Du-Form: Ich zeige es dir.

Sie-Form: _____

Du-Form: Darf ich dich etwas fragen?

Sie-Form: _____

Du-Form: Du musst früher kommen.

Sie-Form: _____



Tipp: Du/dir und Sie/Ihnen im Vergleich

informell (privat)	formell (beruflich, höflich)
du	Sie
dir	Ihnen
Dein (z. B. dein Name)	Ihr (z. B. Ihr Name)
dich	Sie

Aufgabe 3: Lesen Sie die Sätze. Markieren Sie die höfliche Variante

Beispiel 1:

- a) Ey, mach mal Platz!
- b) Entschuldigung, dürfte ich bitte durch?

Beispiel 2:

- a) Ich würde gern kurz reinigen – passt das für Sie?
- b) Ich brauch jetzt den Raum.

Beispiel 3:

- a) Könnten Sie mir bitte sagen, was los ist?
- b) Kannst du mir sagen, was los ist?

Beispiel 4:

- a) Du, da fehlt noch Klopapier.
- b) Entschuldigung, im WC fehlt noch Toilettenpapier.

Aufgabe 4: Mini-Rollenspiel. Wählen Sie ein Beispiel aus Aufgabe 3. Eine Person spricht unhöflich, die andere antwortet höflich. Tauschen Sie dann die Rollen. Überlegen Sie gemeinsam: Was war unhöflich? Wie kann man höflich und professionell reagieren?



Siezen und formelle Sprache

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Kreuzen Sie an: Was passt zu welcher Situation?

Situation	Du	Sie
Ihre Kollegin spricht mit der Kundin im Büro.		<input checked="" type="checkbox"/>
Zwei Freunde treffen sich nach der Arbeit.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sie fragen die Vorarbeiterin nach dem Revierplan.		<input checked="" type="checkbox"/>
Ein Kollege hilft Ihnen beim Verrücken eines Tisches.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sie sprechen mit einem Mitarbeiter, den Sie nicht kennen.		<input checked="" type="checkbox"/>
Sie unterhalten sich mit einer Freundin.	<input checked="" type="checkbox"/>	

Aufgabe 2: Formulieren Sie die Sätze um. Achten Sie auf Höflichkeit!

Du-Form: Ich kann dir helfen.

Sie-Form: _Ich kann Ihnen helfen. _____

Du-Form: Kannst du bitte warten?

Sie-Form: _Können Sie bitte warten? _____

Du-Form: Du bist hier falsch.

Sie-Form: ___Entschuldigung, Sie sind hier falsch. _____

Du-Form: Ich zeige es dir.

Sie-Form: __Ich zeige es Ihnen. _____

Du-Form: Darf ich dich etwas fragen?

Sie-Form: _Darf ich/Könnte ich Sie etwas fragen? _____

Du-Form: Du musst früher kommen.

Sie-Form: ___Kommen Sie bitte früher. _____



Aufgabe 3: Lesen Sie die Sätze. Markieren Sie die höfliche Variante

Beispiel 1:

- a) Ey, mach mal Platz!
- b) Entschuldigung, dürfte ich bitte durch? ✓

Beispiel 2:

- a) Ich würde gern kurz reinigen – passt das für Sie? ✓
- b) Ich brauch jetzt den Raum.

Beispiel 3:

- a) Könnten Sie mir bitte sagen, was los ist? ✓
- b) Kannst du mir sagen, was los ist? (✓)

Beispiel 4:

- a) Du, da fehlt noch Klopapier.
- b) Entschuldigung, im WC fehlt noch Toilettenpapier. ✓

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erkennen den Unterschied zwischen formeller und informeller Sprache und lernen, wie sie in beruflichen Situationen höflich und respektvoll kommunizieren – insbesondere durch die Verwendung der Sie-Form.

Sie üben, vertraute Sätze aus dem Alltag in höfliche, beruflich angemessene Sprache zu übertragen und reflektieren, wie Sprache zur Beziehungsgestaltung beiträgt – etwa im Kontakt mit Kund:innen, Vorgesetzten oder unbekannten Kolleg:innen.

Durchführungsschritte und weitere Hinweise:

- Stellen Sie gleich zu Beginn im Plenum den Unterschied zwischen „Du“ und „Sie“ im deutschen Sprachgebrauch dar. Die Teilnehmenden (TN) kennen aus ihrer Herkunftssprache evtl. keine formelle Ansprache oder andere Höflichkeitsformen – hier ist sprachliche Sensibilisierung besonders wichtig. Sie können auch fragen: Wie ist das in Ihrer Muttersprache?
- Es bietet sich auch an, die Übungen im Plenum an der Tafel parallel zu den Lernenden (mit Arbeitsblatt/am Tablet) durchzuführen. Markieren Sie hierbei die Unterschiede farblich oder nutzen Sie bunte Kärtchen.
- Es kann hilfreich sein, Satzbausteine und mündliche Satzmuster vorzugeben: „*Könnten Sie bitte...*“, „*Dürfte ich Sie...*“, „*Ich würde Ihnen gerne...*“
- Betonung: Es geht nicht um „*besser wissen*“, sondern um Orientierung und Sicherheit im Sprachgebrauch.

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L2	Höflichkeit
LM2	Dozierendenansicht



- Auch hier bietet es sich an, dass die TN etwas Haptisches mitnehmen. Sie können zum Beispiel auf ein Kärtchen mitnehmen: „*Mein höflicher Lieblingssatz*“. Dieser funktioniert im besten Fall in vielen unterschiedlichen Situationen.
- Das Mini-Rollenspiel bereitet auf die umfangreicheren Rollenspiele in **LM 3** vor. Für Durchführungshinweise siehe unten.



Höflich bleiben in Stress-Situationen

Aufgabe 1: Verbinden Sie die Aussagen auf der linken Seite mit einer passenden höflichen Reaktion.

Stress-Satz	Höfliche Antwort
a) „Hier ist schon wieder nicht geputzt!“	___ „Natürlich, ich bin gleich soweit.“
b) „Warum ist die Toilette noch dreckig?“	___ „Ich verstehe, das ist ärgerlich.“
c) „Ich habe das schon dreimal gesagt.“	___ „Ich schau gleich nach, danke für den Hinweis.“
d) „Ich hab' keine Zeit – machen Sie das jetzt!“	___ „Das tut mir leid, ich kümmere mich sofort.“

Aufgabe 2: Welche Antwort wirkt beruhigend, freundlich, professionell? Warum?
Arbeiten Sie mit einem Partner.

Situation 1: „Ich hab' das jetzt zum dritten Mal gesagt!“

- Antwort A: „Dann sagen Sie's halt noch mal.“
- Antwort B: „Ich verstehe – ich schau gleich nach.“

Situation 2: „Sie sind zu spät!“

- Antwort A: „Ist nicht mein Problem.“
- Antwort B: „Es tut mir leid – ich war im anderen Stockwerk.“

Situation 3: „Das war nicht gründlich!“

- Antwort A: „Ich werde es direkt noch mal kontrollieren.“
- Antwort B: „Dann machen Sie's doch selbst!“

Aufgabe 3: Notieren Sie für sich selbst:

- Wann fällt es mir schwer, höflich zu bleiben?
- Was hilft mir, ruhig zu bleiben?





Höflich bleiben in Stress-Situationen

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Verbinden Sie die Aussagen auf der linken Seite mit einer passenden höflichen Reaktion.

Stress-Satz	Höfliche Antwort
a) „Hier ist schon wieder nicht geputzt!“	_d_ „Natürlich, ich bin gleich soweit.“
b) „Warum ist die Toilette noch dreckig?“	_c_ „Ich verstehe, das ist ärgerlich.“
c) „Ich habe das schon dreimal gesagt.“	_a_ „Ich schau gleich nach, danke für den Hinweis.“
d) „Ich hab' keine Zeit – machen Sie das jetzt!“	_b_ „Das tut mir leid, ich kümmere mich sofort.“

Aufgabe 2: Welche Antwort wirkt beruhigend, freundlich, professionell? Warum?
Arbeiten Sie mit einem Partner.

Situation 1: „Ich hab' das jetzt zum dritten Mal gesagt!“

- Antwort A: „Dann sagen Sie's halt noch mal.“
- Antwort B: „Ich verstehe – ich schau gleich nach.“ ✓

Situation 2: „Sie sind zu spät!“

- Antwort A: „Ist nicht mein Problem.“
- Antwort B: „Es tut mir leid – ich war im anderen Stockwerk.“ ✓

Situation 3: „Das war nicht gründlich!“

- Antwort A: „Ich werde es direkt noch mal kontrollieren.“ ✓
- Antwort B: „Dann machen Sie's doch selbst!“

Aufgabe 4: Diskutieren Sie Ihre Notizen in kleinen Gruppen und formulieren Sie Merksätze.
Beispiele für Merksätze:

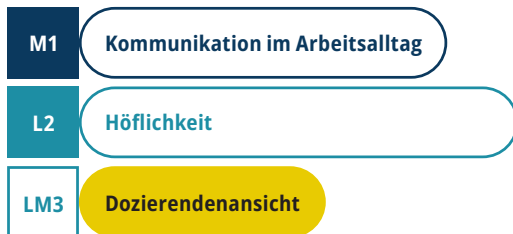
„Höflich bleiben zeigt Stärke – nicht Schwäche.“

„Ich atme tief durch und bleibe ruhig.“

„Ich darf Nein sagen – auch höflich.“

„Freundlichkeit macht den Arbeitstag leichter – für alle.“

„Ein höflicher Satz kostet nichts – aber er wirkt viel.“



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 30 - 45 Minuten

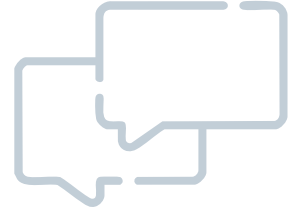
Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erkennen, wie sie in herausfordernden beruflichen Situationen – etwa bei Kritik, Hektik oder unhöflichem Verhalten – sprachlich ruhig, freundlich und professionell reagieren können. Sie lernen Strategien, die es ihnen ermöglichen, auch unter Stress klar, respektvoll und handlungsfähig zu bleiben. Sie reflektieren Ihre Kommunikation.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (5 – 10 Min):** Es bietet sich an mit einem Gesprächseinstieg im Plenum zu beginnen, etwa mit der Frage: „*In welchen Situationen ist es auf der Arbeit stressig?*“ Oder auch aus LM 1: Wann war jemand unfreundlich zu mir?
- 2. Erarbeitung (15 – 20 Min):** Aufgaben 1 und 2 helfen den Lernenden, angemessene Ausdrucksmöglichkeiten im Arbeitskontext zu erlernen. Hier können Sie als Lehrkraft wieder je nach Bedarf differenzieren bzw. verdichten, d. h. die Sätze im Plenum lesen, Bedeutung und (alternative) Handlungsmöglichkeiten klären, aufschreiben, wiederholen etc.
- 3. Sicherung (15 – 20 Min):** Aufgaben 3 und 4 dienen zur Festigung der sprachlichen Mittel und dem Bewusstmachen der persönlichen Handlungsmöglichkeiten. Die Merksätze können gemeinsam für den ganzen Kurs gesammelt werden.

Weitere Hinweise:

- Sprachlich schwächere Teilnehmende (TN) können Satzbausteine oder Bildkarten zur Unterstützung erhalten.
- Es bietet sich auch an, die Übungen im Plenum an der Tafel parallel zu den Lernenden (mit Arbeitsblatt/am Tablet) durchzuführen.
- Berücksichtigen Sie persönliche Erfahrungen: Viele TN kennen Dominanz, Ungerechtigkeit oder kulturelle Missverständnisse aus dem Arbeitsalltag – achten Sie auf eine sensible Moderation und vermeiden Sie Bloßstellungen.
- Betonen Sie die positiven Aspekte und vermeiden Sie negatives Feedback vor der Gruppe.



Höflich trotz Stress: Rollenspiele

Aufgabe 1: Spielen Sie in einer 3er-Gruppe eine der folgenden Situationen. Eine Person spricht unhöflich oder unachtsam, die andere antwortet höflich und professionell. Die dritte Person beobachtet das Spiel.

Szene 1 – Im Flur

- A: „Sie können hier nicht durch! Ich hab' gleich ein Meeting!“ (gestresst)
- B: Freundlich reagieren und erklären, dass das nicht im Plan stand.

Szene 2 – Im Büro

- A: sitzt am Schreibtisch, reagiert nicht auf Begrüßung.
- B: Sie betreten den Raum und begrüßen höflich.

Szene 3 – Material fehlt

- A: fragt: „Warum ist hier schon wieder kein Toilettenpapier?“ (genervter Ton)
- B: Reagieren Sie höflich und erklären Sie die Situation (zum Beispiel: zweite Schicht hat es vergessen).

Szene 4 – Kollegin unterbricht

- A: „Mach du erst mal den Flur. Ich bin hier noch nicht fertig.“ (unfreundlich)
- B: Freundlich nachfragen oder Vereinbarung vorschlagen.

Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- [] Die Reaktion war höflich.
- [] Die Sprache war deutlich und freundlich
- [] Die Person hat Blickkontakt gehalten.
- [] Die Körpersprache war offen und passend.
- [] Die Situation wurde ernsthaft gespielt.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Höflich trotz Stress: Rollenspiele

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 30 - 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden trainieren in beruflich typischen, aber sprachlich oder zwischenmenschlich herausfordernden Situationen höflich zu reagieren.

Sie stärken dabei ihre sprachliche Handlungssicherheit, lernen Strategien zur Deeskalation kennen und üben den respektvollen Umgang – auch in Momenten, in denen sie auf Stress, Unaufmerksamkeit oder Unfreundlichkeit stoßen.

Die Rollenspiele unterstützen die Teilnehmenden (TN) außerdem dabei, die Wirkung von Sprache und Körpersprache bewusst zu erleben, sich in andere Perspektiven hineinzuversetzen und eigenes Verhalten zu reflektieren, und mehr Selbstsicherheit in der Kommunikation mit Kund:innen, Kolleg:innen oder Vorgesetzten zu gewinnen.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (5 Min):** Sie teilen die TN in 3er-Gruppen ein, verteilen die Rollen/Situationen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den Lernenden erwartet?
2. **ggf. Sprachvorentlastung und Wiederholung (5 Min):** Begriffe und Sätze sammeln, die in den Rollen vorkommen könnten (z. B. „*Könnten Sie bitte...*“, „*Dürfte ich Sie...*“, „*Ich würde Ihnen gerne...*“). Ggf. Satzbausteine visualisieren oder auf Kärtchen schreiben.
3. **Rollenspiel durchführen (10-20 Min):** Lassen Sie die Gruppen eine Szene üben, ggf. auch die Rollen tauschen.
4. **Beobachtungsbögen ausfüllen (zusätzlich ggf. 5 Min):** Parallel können die TN die Bögen ausfüllen. Hierfür ist es wichtig, dass Sie auch diese vorher klären. Ebenfalls klären sollten Sie die Form der Rückmeldung, die die TN basierend auf den Beobachtungsbögen geben.
5. **Rückmeldung und Reflexion im Plenum (mind. 15 Minuten):** Ermöglichen Sie Freiwilligen, ihr Rollenspiel vorzuspielen. Besprechen Sie: Was war einfach? Was fiel schwer? Sammeln Sie gemeinsam Tipps für den Umgang in schwierigen Situationen.

Weitere Hinweise:

- Sprachlich schwächere TN können Satzbausteine oder Bildkarten zur Unterstützung erhalten.
- Es ist wichtig, dass die Lehrkraft die Gruppenarbeit moderiert, für Fragen zur Verfügung steht und ggf. eingreift.
- Beobachtungsbogen kann auch mündlich ausgewertet werden (z. B. mit Daumenzeichen oder kurzen Statements: „War höflich“, „War deutlich“).
- Für stärkere TN können Sie die Rollen in ihrer Komplexität noch einmal anpassen (z. B. verschüttet Reinigungsmittel, Kunde/Kundin stolpert über einen Eimer etc.). Weitere Vertiefungen dazu gibt es auch in den anderen Modulen.
- Die am Ende gesammelten Tipps können als Tafelbild visualisiert werden, dass sich alle abfotografieren können. Sie können auch mithilfe eines Flinga-Boards sammeln: <https://flinga.fi>. Flinga ist eine digitale Pinnwand, über Weitergabe des QR-Codes können die TN auch selbst Tipps und Hinweise aufschreiben.
- Betonen Sie die positiven Aspekte und vermeiden Sie negatives Feedback vor der Gruppe.



Lernziele

Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> formulieren Bitten und Fragen höflich und adressatengerecht. reagieren situationsangemessen auf Anweisungen von Vorarbeitenden oder Wünschen von Kund:innen. verwenden typische sprachliche Strukturen zur Klärung von Aufgaben und Abläufen. 	<ul style="list-style-type: none"> erkennen, wann sie nachfragen oder um Unterstützung bitten sollten. entwickeln Sicherheit im Umgang mit unklaren oder unerwarteten Situationen. 	<ul style="list-style-type: none"> zeigen respektvollen Umgang mit Vorgesetzten, Kund:innen und Kolleg:innen. nutzen Sprache, um Missverständnisse zu vermeiden und stärken ihr Selbstbewusstsein im Kontakt.

Inhaltliche Schwerpunkte

- typische **Bitten und Fragen** im Kontext der Tagesreinigung höflich formulieren und darauf reagieren
- Klärung von Arbeitsaufträgen**: „Was meinen Sie mit ...?“,
- Kontakt mit Kund:innen**: höflich reagieren, Gesprächsangebote erkennen, Wünsche verstehen und bestätigen
- Sprachliche **Rückmeldungen** zur Sicherheit von Maschinen oder zur Organisation der Arbeit

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- die Teilnehmenden sammeln und kennen sprachliche Bausteine für Bitten, Fragen und Rückmeldungen mithilfe von Satzkarten und Redemittel Listen (**LM 1**)
- Rollenspiele mit situativen Impulsen zum Thema „Anweisung der Vorarbeiterin – Nachfragen bei Unklarheit“ (**LM 2**)
- Szenen mit Kund:innen: Wunsch nach Verschiebung, Reinigung besonderer Stellen, Klärung von Missverständnissen (**LM 3**)

Weiterführende Hinweise



Bitten, Fragen, Rückmeldungen im Arbeitsalltag

Achtung: Zu diesem LM gibt es nur die Dozierendenansicht

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen zentrale sprachliche Redemittel kennen, mit denen sie im Arbeitsalltag der Gebäudereinigung höflich bitten, fragen und Rückmeldung geben können. Sie üben, diese Bausteine situationsangemessen einzusetzen – insbesondere im Kontakt mit Vorarbeitenden, Kund:innen und Kolleg:innen.

Durchführungsschritte:

- 1. Aktivierung (optional, 10 – 15 Min):** Im Plenum sammeln und auf Tafel visualisieren (Anschrieb, Karten, alternativ: Flinga-Board als digitales und interaktives Whiteboard unter <https://flinga.fi>): Was sagen Sie, wenn Sie etwas nicht verstehen? Wie bitten Sie jemanden, „weg“ zu gehen? Wie reagieren Sie, wenn jemand möchte, dass Sie später wiederkommen? etc.
- 2. Erarbeitung (20 Min):** Satzkarten und Redemittelliste. Erstellen Sie Satzkarten mit typischen Bitten, Fragen, Rückmeldungen (Alternativ: Redemittelliste als Arbeitsblatt oder Tafelbild). Sie können diese laminieren und auf einem Tisch auslegen, um den sich die Teilnehmendengruppe aufstellt. Nacheinander werden die unterschiedlichen Karten vorgelesen (entweder von den Teilnehmenden (TN) oder von der Lehrkraft, je nach Sprachstand).

Beispiele für Satzkarten:

Entschuldigung, dürfte ich kurz durch?	Könnten Sie bitte den Raum für einen Moment verlassen?
Bitte sagen Sie mir Bescheid, wenn etwas nicht passt.	Kein Problem – ich warte kurz draußen.
Darf ich kurz unter Ihrem Schreibtisch sauber machen?	Ich kann Ihre Wünsche gerne weitergeben.
Ich mache hier gleich sauber – passt das für Sie?	Danke für den Hinweis, ich kümmere mich sofort.
Ich bin gleich fertig – danke fürs Warten!	Ich habe den falschen Schlüssel – können Sie mir helfen?

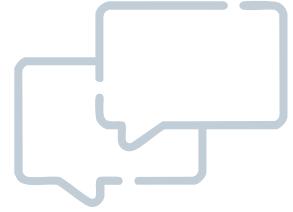


Natürlich, ich komme später nochmal vorbei.	Wären Sie so nett, mir kurz Platz zu machen?
Sind die Seifenspender leer? Soll ich sie wieder füllen?	Der Raum ist abgeschlossen – ich komme später nochmal.
Dürfte ich bitte mit der Reinigung beginnen?	„Gibt es etwas, worauf ich besonders achten soll?“
Entschuldigung, könnten Sie mir das bitte noch einmal zeigen?	Entschuldigung, darf ich kurz nachfragen, ob ich das richtig verstanden habe?
Ich habe bemerkt, dass der Eimer undicht ist. Wo bekomme ich einen neuen Eimer?	Die Maschine funktioniert nicht richtig – soll ich das melden?
Die TÜV-Plakette der Maschine ist abgelaufen – können Sie das bitte melden?	Soll ich zuerst den Flur oder das WC reinigen?
Was meinen Sie genau mit „gründlich reinigen“? Ist das die Grundreinigung?	Meinen Sie den großen oder den kleinen Besprechungsraum?
Wo soll ich heute anfangen?	Welches Reinigungsmittel soll ich hier benutzen?
Hast du schon den Flur gemacht?	Kannst du mir bitte kurz helfen?
Sollen wir den Müll heute gemeinsam machen?	Hast du den Plan für heute gesehen?

- **Vertiefung 1 (15 Min):** Lassen Sie die TN anschließend die Satzkarten verschiedenen Situationen zuordnen (z. B. siehe oben: Kontakt mit Kund:innen, Kontakt mit Vorarbeitenden, Kontakt mit Kolleg:innen). Anschließend können die TN auch eigene Formulierungen ergänzen.
- **Vertiefung 2 (10 Min):** Die TN überlegen in Partnerarbeit unterschiedliche Situationen für die jeweiligen Aussagen. Gibt es Aussagen, die zu verschiedenen Situationen passen?
- **Reflexion und Transfer (10 Min):** Blitzlicht „Welcher Satz ist für mich neu – und will ich ihn öfter benutzen?“

Weitere Hinweise:

- Sprachlich schwächere TN profitieren von visuellen Hilfen (z. B. Piktogramme, Bildkarten zu Situationen wie „Kunde am Schreibtisch“, „geschlossene Tür“, „Maschine defekt“). Für sprachlich stärkere TN können eigene Sätze entwickelt oder Dialoge ergänzt werden.
- Lassen Sie die TN persönliche Erfahrungen und Beobachtungen einbringen: „Was sagen Sie oft bei der Arbeit?“ „Haben Sie schon mal etwas nicht verstanden – und wie haben Sie reagiert?“



Arbeitsanweisungen verstehen und höflich nachfragen

Die Vorarbeiterin trifft die Reinigungskraft auf dem Flur und gibt eine neue Aufgabe. Die Reinigungskraft ist unsicher, was genau gemeint ist – traut sich aber, höflich nachzufragen.

Aufgabe 1: Spielen Sie in einer 3er-Gruppe die folgende Situation. Eine Person spricht unhöflich oder unachtsam, die andere antwortet höflich und professionell. Die dritte Person beobachtet das Spiel.

Rolle A: Vorarbeiterin – Frau Sadiq

Ihre Aufgabe:

- Sie sprechen Herrn Müller im Flur an und geben ihm eine neue Aufgabe. Die Anweisung ist unklar formuliert, da Sie davon ausgehen, dass Herr Müller sich an die letzte Woche erinnert.

Sie sagen:

- „Bitte reinigen Sie heute zuerst Büro 107. Da gab's letzte Woche schon Ärger mit Herrn Schröder – also bitte besonders vorsichtig sein. Und vergessen Sie diesmal die Ränder nicht, besonders am Fenster!“

Ihr Verhalten:

- Sie sind freundlich, aber in Eile.
- Sie erwarten, dass Herr Müller weiß, worum es geht.
- Wenn er nachfragt, erklären Sie die Aufgabe genauer, bleiben aber etwas ungeduldig.

Ziel: Sie möchten, dass Herr Müller die Aufgabe sorgfältig und eigenständig erledigt.

Rolle B: Reinigungskraft – Herr Müller

Ihre Aufgabe:

- Sie hören die Anweisung von Frau Sadiq, sind sich aber nicht sicher, was genau gemeint ist. Sie wissen nicht, was letzte Woche mit Herrn Schröder war, und verstehen nicht ganz, welche „Ränder“ gemeint sind. Sie möchten höflich und professionell nachfragen, um Missverständnisse zu vermeiden. Sie könnten zum Beispiel sagen:
- „Entschuldigung, Frau Sadiq, meinen Sie die Fensterbank oder den Boden an der Wand?“
- „Was genau war denn mit Herrn Schröder? Muss ich mit etwas Besonderem rechnen?“
- „Darf ich kurz nachfragen, was ich zuerst machen soll?“

Ihr Verhalten:

- Sie bleiben ruhig, höflich und respektvoll.
- Sie zeigen, dass Sie die Aufgabe gut machen möchten.
- Sie stellen gezielte Fragen, um die Situation zu klären.

Ziel: Sie möchten sicherstellen, dass Sie die Aufgabe richtig verstehen und keine Fehler machen.



Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- [] Die Reinigungskraft hat freundlich nachgefragt.
- [] Die Reinigungskraft hat verständlich geantwortet.
- [] Die Körpersprache war offen und passend.
- [] Der Ton war respektvoll.
- [] Das Problem konnte gelöst werden.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

Aufgabe 2: Überlegen Sie im Anschluss gemeinsam: Was fiel Ihnen leicht? Was fiel Ihnen schwer?
Was könnte beim nächsten Mal noch besser laufen?



Arbeitsanweisungen verstehen und höflich nachfragen

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 30 - 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden üben, in einer typischen Situation des Reinigungsalltags höflich und professionell nachzufragen, wenn sie eine Anweisung nicht ganz verstanden haben.

Sie lernen, wie sie sprachlich sicher auftreten, Missverständnisse vermeiden und gleichzeitig respektvoll mit Vorgesetzten kommunizieren können.

Dabei sollen die Teilnehmenden (TN):

- sprachliche Redemittel für höfliches Nachfragen und Klären anwenden (z. B. „*Könnten Sie mir bitte noch einmal sagen...?*“),
- erleben, wie Tonfall, Mimik und Körpersprache zur gelungenen Kommunikation beitragen,
- durch Perspektivwechsel und Beobachtung mehr Sicherheit im beruflichen Sprachhandeln gewinnen.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (5 Min):** Sie teilen die TN in 3er-Gruppen ein, verteilen die Rollen/Situationen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den Teilnehmenden erwartet?
2. **ggf. Sprachvorentlastung und Wiederholung (5 Min):** Begriffe und Sätze sammeln, die in den Rollen vorkommen könnten (siehe unten). Ggf. Satzbausteine visualisieren oder auf Kärtchen schreiben.
3. **Rollenspiel durchführen (15-20 Min):** Lassen Sie die Gruppen eine Szene üben, ggf. auch die Rollen tauschen.
4. **Beobachtungsbögen ausfüllen (zusätzlich ggf. 5 Min):** Parallel können die TN die Bögen ausfüllen. Hierfür ist es wichtig, dass Sie auch diese vorher klären. Ebenfalls klären sollten Sie die Form der Rückmeldung, die die TN basierend auf den Beobachtungsbögen geben.
5. **Rückmeldung und Reflexion im Plenum (mind. 15 Minuten):** Ermöglichen Sie Freiwilligen, ihr Rollenspiel vorzuspielen. Besprechen Sie: Was war einfach? Was fiel schwer? Sammeln Sie gemeinsam Tipps für den Umgang in schwierigen Situationen.

Weitere Hinweise:

- Sprachlich schwächere TN können Satzbausteine oder Bildkarten zur Unterstützung erhalten.
- Es ist wichtig, dass die Lehrkraft die Gruppenarbeit moderiert, für Fragen zur Verfügung steht und ggf. eingreift.

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L3	Bitten und Fragen
LM2	Dozierendenansicht



- Beobachtungsbogen kann auch mündlich ausgewertet werden (z. B. mit Daumenzeichen oder kurzen Statements: „War freundlich“, „War respektvoll“).
- Für stärkere TN können Sie die Rollen in ihrer Komplexität noch einmal anpassen (z. B. verschüttet Reinigungsmittel, Kund:in stolpert über einen Eimer etc.). Weitere Vertiefungen dazu gibt es auch in den anderen Modulen.
- Die am Ende gesammelten Tipps können als Tafelbild visualisiert werden, dass sich alle abfotografieren können. Sie können auch mithilfe eines Flinga-Boards sammeln: <https://flinga.fi>. Flinga ist eine digitale Pinnwand, über Weitergabe des QR-Codes können die TN auch selbst Tipps und Hinweise aufschreiben.
- Betonen Sie die positiven Aspekte und vermeiden Sie negatives Feedback vor der Gruppe.

Entlastende Satzteile zum höflichen Nachfragen:

Einleitung von Rückfragen

- „Entschuldigen Sie bitte, aber ...“
- „Darf ich kurz nachfragen ...“
- „Ich wollte nur sicherstellen, dass ich Sie richtig verstanden habe.“
- „Könnten Sie mir bitte noch einmal erklären, ...“
- „Nur zur Sicherheit: Meinen Sie ...?“
- „Ich bin mir nicht ganz sicher, ob ich das richtig verstanden habe.“

Rückmeldungen bei Unsicherheit

- „Das habe ich nicht ganz mitbekommen.“
- „Ich glaube, ich habe es nicht ganz verstanden.“
- „Da bin ich mir gerade nicht sicher – könnten Sie das bitte noch einmal sagen?“
- „Ich möchte nichts falsch machen, deshalb frage ich lieber noch einmal nach.“

Übergänge, um höflich einzuhaken

- „Nur ganz kurz ...“
- „Wenn ich Sie kurz unterbrechen darf ...“
- „Ich weiß, Sie haben wenig Zeit, aber ...“
- „Es tut mir leid, wenn ich störe, aber ...“



Wünsche von Kunden erkennen, klären und höflich reagieren

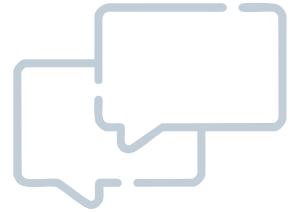
Aufgabe 1: Lesen Sie die folgenden Sätze.
Was bedeuten Sie?
Wie könnten Sie freundlich darauf antworten?

1. „Könnten Sie bitte später kommen?“
2. „Ich bin gleich fertig mit dem Telefonat.“
3. „Hier ist noch ein Fleck unter dem Tisch.“
4. „Bitte wischen Sie auch neben dem Kopierer.“
5. „Sie sind heute nicht dran! Das ist mein Büro!“

Aufgabe 2: Ordnen Sie die Satzanfänge den passenden Satzteilen zu.

Satzanfang	Satzende
a) Natürlich, ich	___ der Raum sei frei.
b) Entschuldigung, ich dachte	___ ich warte kurz draußen.
c) Habe ich Sie richtig verstanden: Sie	___ komme später noch einmal vorbei.
d) Kein Problem,	___ ich kümmere mich sofort darum.
e) Danke für den Hinweis,	___ möchten, dass ich dort auch reinige?

Aufgabe 3: Mini-Rollenspiele – Szenen mit Kunden
Arbeiten Sie zu dritt: Eine Person ist Kunde, eine Reinigungskraft, die dritte Person beobachtet.
Spielen Sie die Szene durch. Danach gibt die Person, die beobachtet, ein kurzes Feedback.
(Am Ende des Aufgabenblattes gibt es einen Beobachtungsbogen.)



Aufgabe 3: Mini-Rollenspiele – Szenen mit Kunden
Arbeiten Sie zu dritt: Eine Person ist Kunde, eine Reinigungskraft, die dritte Person beobachtet.
 Spielen Sie die Szene durch. Danach gibt die Person, die beobachtet, ein kurzes Feedback.
 (Am Ende des Aufgabenblattes gibt es einen Beobachtungsbogen.)

Szene 1 – Verschieben von Aufgaben

- Kundin: „Guten Tag, ich telefoniere gerade. Könnten Sie bitte in zehn Minuten noch einmal kommen?“
- Reinigungskraft: Reagieren Sie höflich. Bieten Sie eine Lösung an.

Szene 2 – Zusatzwunsch

- Kunde: „Könnten Sie bitte auch das Fenster reinigen? Der Vogelkot stört mich.“
- Reinigungskraft: Zeigen Sie, dass Sie den Wunsch verstanden haben. Lehnen Sie freundlich ab und bieten eine Lösung an.

Szene 3 – Missverständnis

- Kundin (verärgert): „Warum sind Sie hier? Das ist heute kein Reinigungstag!“
- Reinigungskraft: Bleiben Sie ruhig. Entschuldigen Sie sich und klären Sie die Situation.

Aufgabe 4: Diskutieren Sie folgende Fragen im Kurs:
 In welchen Situationen war es für Sie schwierig, freundlich zu bleiben?
 Was hilft Ihnen, ruhig zu bleiben?
 Welche der heutigen Sätze könnte Ihnen in Zukunft helfen?

Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- [] Die Reaktion war höflich.
- [] Die Sprache war deutlich und freundlich.
- [] Die Person hat Blickkontakt gehalten.
- [] Die Körpersprache war offen und passend.
- [] Die Situation wurde ernsthaft gespielt.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Wünsche von Kund:innen erkennen, klären und höflich reagieren

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Lesen Sie die folgenden Sätze.
Was bedeuten Sie?
Wie könnten Sie freundlich darauf antworten?

1. „Könnten Sie bitte später kommen?“
■ „Natürlich, kein Problem. Ich komme in etwa 10 Minuten noch einmal vorbei.“
2. „Ich bin gleich fertig mit dem Telefonat.“
■ „Alles klar, ich warte draußen und komme gleich noch einmal rein.“
3. „Hier ist noch ein Fleck unter dem Tisch.“
■ „Danke für den Hinweis. Ich schaue gleich nach und mache den Fleck weg.“
4. „Bitte wischen Sie auch neben dem Kopierer.“
■ „Natürlich, das mache ich gern. Ich kümmere mich gleich darum.“
5. „Sie sind heute nicht dran! Das ist mein Büro!“
■ „Entschuldigung, ich dachte, dieser Raum steht heute auf dem Plan. Ich schaue noch einmal nach.“

Aufgabe 2: Ordnen Sie die Satzanfänge den passenden Satzteilen zu.

Satzanfang	Satzende
a) Natürlich, ich	_b_ der Raum sei frei.
b) Entschuldigung, ich dachte	_d_ ich warte kurz draußen.
c) Habe ich Sie richtig verstanden: Sie	_a_ komme später noch einmal vorbei.
d) Kein Problem,	_e_ ich kümmere mich sofort darum.
e) Danke für den Hinweis,	_c_ möchten, dass ich dort auch reinige?

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L3	Bitten und Fragen
LM3	Dozierendenansicht



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 45 – 60 Minuten (je nachdem wie intensiv die vorherige Sprachentlastung erfolgen muss)

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen freundlich und lösungsorientiert auf Wünsche oder Rückmeldungen von Kund:innen zu reagieren. Dabei üben sie, wie sie Missverständnisse professional und ruhig klären können, wenden Redemittel zur höflichen Absprache und Rückversicherung an und reflektieren eigene Erfahrungen im Kundenkontakt.

Darüber hinaus entwickeln sie kommunikative Sicherheit und stärken ein gleichzeitig höfliches und selbstbewusstes Auftreten in unvorhergesehenen Situationen.

Durchführungsschritte Rollenspiel:

- 1. Einstieg (5 – 10 Min):** Sammeln Sie gemeinsam Aussagen zur Frage „*Was sagen Kund:innen manchmal?*“ Notieren Sie diese Aussagen auf Karten oder an der Tafel.
- 2. Ggf. sprachliche Entlastung (10 – 15 Minuten):** Die Aufgaben 1 und 2 dienen dazu, den Teilnehmenden (TN) noch einmal Redemittel zum Thema mit an die Hand zu geben bzw. diese zu vertiefen. Sie können dazu die Kärtchen aus dem Einstieg benutzen.
- 3. Einstieg Rollenspiel (5 Minuten):** Sie teilen die TN in 3er-Gruppen ein, verteilen die Rollen/Situationen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den Lernenden erwartet?
- 4. Rollenspiel durchführen (10 Min):** Lassen Sie die Gruppen eine Szene üben, ggf. auch die Rollen tauschen.
- 5. Beobachtungsbögen ausfüllen (zusätzlich ggf. 5 Min):** Parallel können die TN die Bögen ausfüllen. Hierfür ist es wichtig, dass Sie auch diese vorher klären. Ebenfalls klären sollten Sie die Form der Rückmeldung, die die TN basierend auf den Beobachtungsbögen geben.
- 6. Rückmeldung und Reflexion im Plenum (mind. 15 Minuten):** Ermöglichen Sie Freiwilligen, ihr Rollenspiel vorzuspielen. Besprechen Sie: Was war einfach? Was fiel schwer?
Nutzen Sie die Fragen aus Aufgabe 4 bzw. sammeln Sie gemeinsam Tipps für das Verhalten in solchen Situationen.

Hinweis Situation Zusatzwunsch: Das ist eine Zusatzarbeit, die viel Zeit kostet. Die Lösung kann sein, dass es der/dem Vorarbeiter:in gemeldet wird.

Weitere Hinweise:

- Der Fokus des LM liegt darauf, dass die TN lernen, freundlich, ruhig und lösungsorientiert mit Kund:innen zu kommunizieren. Gleichzeitig bietet es aber auch eine Wiederholung und Vertiefung bereits gelernter Inhalte.
- Sprachlich stärkere TN können eigene Varianten formulieren oder realistische Zusatzszenen entwickeln.
- Sprachlich schwächere TN sollten mit Satzanfängen, Bildkarten oder konkreten Beispielsätzen unterstützt

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L3	Bitten und Fragen
LM3	Dozierendenansicht



werden.

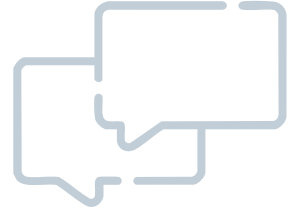
- Auch hier bietet sich zum Ende wieder ein positiver Abschluss oder ein Blitzlicht an: *„Welchen Satz nehme ich mit in meinen nächsten Arbeitstag?“* Dies fördert gleichzeitig den Transfer des Gelernten in den Berufsalltag.



Lernziele		
Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> benennen typische Probleme im Arbeitsalltag und sprechen diese verständlich an. verwenden sprachliche Mittel zur Klärung von Missverständnissen oder Störungen. bitten gezielt um Hilfe oder Wdhg. 	<ul style="list-style-type: none"> erkennen, wann sie sprachlich eingreifen müssen. reagieren aktiv und lösungsorientiert auf unerwartete Situationen. 	<ul style="list-style-type: none"> zeigen respektvolles Verhalten in angespannten Situationen. kommunizieren Probleme so, dass Missverständnisse geklärt und Konflikte vermieden werden können.

Inhaltliche Schwerpunkte	Didaktisch-methodisches Vorgehen
<ul style="list-style-type: none"> typische Probleme im Arbeitsalltag erkennen, benennen und sprachlich angemessen ansprechen Rückmeldungen bei organisatorischen oder technischen Problemen geben in angespannten Situationen ruhig und respektvoll reagieren, einfache Problemlösungsstrategien kommunizieren 	<ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmenden lernen sprachliche Mittel zum Umgang mit Problemen im Arbeitsalltag kennen und lernen, Probleme zu beschreiben (LM 1) Analyse eines kurzen Dialogs und Reflexion eigener Erfahrungen zum Thema Maschinensicherheit (LM 2)

Weiterführende Hinweise



Probleme erkennen und ansprechen

Aufgabe 1: Erzählen Sie:
Welche Sätze aus den letzten Einheiten konnten Sie in der Arbeit oder im Alltag nutzen?
Was hat gut funktioniert? Was war schwierig?

Aufgabe 2: Bilden Sie Gruppen.
In der Gruppe überlegen Sie gemeinsam, wie Sie bei Problemen
im Arbeitsalltag reagieren können.

Sie nutzen dazu die Redemittelkarten.

Jede Gruppe bearbeitet eine typische Situation aus der Tagesreinigung.

In der Gruppe bekommt jede Person eine Rolle, z. B.:

- Situations-Erklärer: Formuliert das Problem
- Problemlöser: Sucht eine mögliche Lösung für das Problem
- Redemittel-Scout: Sucht passende Sätze aus der Redemittelkarte
- Schreiber: Notiert die Ergebnisse auf dem Arbeitsblatt
- Sprecher: Präsentiert das Ergebnis im Plenum
- Zeitnehmer: Achtet auf die Zeit

Am Ende wird das Ergebnis kurz im Plenum vorgestellt.

Aufgabe 3: Bearbeiten Sie in der Gruppe folgende Fragen/Aufgaben.

Was ist das Problem der Situation?

Was kann ich in dieser Situation sagen? (Redemittel aussuchen oder eigene Worte finden)

M1

Kommunikation im Arbeitsalltag

L4

Probleme

LM1



Was kann ich tun, damit das Problem gelöst wird?

Schreiben Sie/Spielen Sie einen kurzen Dialog.



Probleme erkennen und ansprechen

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 45 Min

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden wenden sprachliche Redemittel gezielt auf Problemsituationen aus ihrem Arbeitsalltag an und üben dabei angemessene sprachliche Reaktionen. Diese Übung baut sprachlich auf die vorherigen auf, die Problemsituationen sind jedoch komplexer und ggf. verschärfter.

Dies fördert die Handlungssicherheit der Teilnehmenden (TN) beim Ansprechen von Problemen, Unklarheiten oder Missverständnissen.

Über die Methode Gruppenarbeit übernehmen die TN Verantwortung für einen Arbeitsbereich, müssen sich absprechen, aber gleichzeitig gemeinsam ein Ziel erreichen.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (10 Minuten):** Dieser dient zur Reaktivierung des Wissens aus den vorherigen LE. Beziehen Sie sich hier explizit auf die notierten „Lieblingssätze“ (die Sätze, die die TN in ihrer Arbeit oder im Alltag bewusst verwenden wollten).
- 2. Vorbereitung Gruppenarbeit (5 Minuten):** Sie teilen die TN in Gruppen ein (je nach Kursgröße 3-5 Personen), verteilen die Rollen und Situationen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen. Den TN muss klar sein, dass jede:r eine Rolle in der Gruppe hat, sie aber auch alle gemeinsam zum Ergebnis beitragen müssen. Je nach Kursgröße müssen die TN auch mehr als eine Rolle übernehmen. Bestimmen Sie, welche Situationen die TN jeweils bearbeiten oder lassen Sie sie auswählen (mögliche Situationen: siehe unten)
- 3. ggf. Sprachvorentlastung (5 Min):** Gehen Sie die Redemittel mit den TN gemeinsam durch. Lesen Sie sie vor oder lassen Sie die TN sie vorlesen.
- 4. Gruppenarbeit durchführen (20 Min):** Unterstützen Sie ggf. sprachlich/inhaltlich.
- 5. Gruppenarbeit auswerten (Zeit variiert mit Gruppengröße):** Bestimmen Sie vorab oder aber überlassen Sie es den TN, auf welche Art sie präsentieren: Beschreibung des Problems und/oder Vorstellung eines Dialogs. Es bietet sich an dieser Stelle ein offenes Format an. Fragen im Anschluss an die Gruppe: Fiel euch die Lösungsfindung leicht? Frage ans Plenum: Hätten Sie ebenfalls so entschieden/gehandelt? Ist Ihnen schon einmal etwas ähnliches passiert? Wie ist es ausgegangen?



Redemittel für vier unterschiedliche Rubriken:

Wenn Material fehlt oder ein Gerät nicht funktioniert

Der Reinigungswagen ist verschwunden. Wissen Sie, wo er ist?	Die TÜV-Plakette fehlt. Darf ich die Maschine trotzdem verwenden?
Ich kann keine Müllsäcke mehr finden. Können Sie mir sagen, wo die sind?	Der Staubsaugerbeutel ist voll. Haben wir Ersatz?
Die Maschine funktioniert nicht. Ich glaube, der Akku ist leer.	Ich habe den falschen Wagen bekommen. Kann ich tauschen?
Diese Maschine macht komische Geräusche. Soll ich eine andere nehmen?	Die Flasche mit Reinigungsmittel ist leer. Wer ist dafür zuständig?
Ist das normal, dass die Bürste so schleift?	Die Ersatzteile liegen nicht im Schrank, wo sie sonst sind.
Mir fehlt das Glasreinigungsspray. Soll ich ein anderes benutzen?	Ich bin mir unsicher, ob die Maschine noch sicher ist. Können Sie bitte nachsehen?

Wenn ich etwas nicht verstanden habe

Ich weiß nicht, was ich zuerst machen soll.	Was meinen Sie mit 'gründlich reinigen'?
Welcher Raum ist gemeint?	Soll ich auch die Fensterbänke reinigen?
Was soll ich in der Küche genau machen?	Muss ich die Stühle auch hochstellen?
Heißt 'normal reinigen' auch Wischen?	Können Sie mir den Ablauf noch einmal sagen?
Wie lange habe ich für diese Aufgabe Zeit?	Was ist mit 'wie immer' gemeint?
Soll ich alle Tücher verwenden oder nur die blauen?	Meinen Sie diese Tür oder die andere?



Wenn ich Hilfe brauche

Ich brauche Hilfe beim Wassertragen.	Ich habe das noch nie gemacht.
Können Sie mir das bitte zeigen?	Geht das auch anders?
Ich komme alleine nicht weiter. Können Sie kurz helfen?	Ich weiß nicht, wie man diese Maschine benutzt.
Ich bin mir nicht sicher, ob ich das richtig mache.	Ich kann den Reinigungswagen nicht allein anheben.
Haben Sie kurz Zeit für eine Frage?	Ich schaffe das nicht in der Zeit. Können wir das anders planen?
Ich verstehe den Plan nicht ganz. Können wir kurz zusammen schauen?	Was mache ich, wenn ich nicht weiterweiß?

Wenn es ein Missverständnis gibt

Ich dachte, Kollegin macht heute die Küche.	Ich habe das anders verstanden.
Das war so nicht abgesprochen.	Können wir das noch mal klären?
Ich dachte, der Raum ist heute gesperrt.	Ich dachte, ich soll die Flure machen, nicht die Büros.
Entschuldigung, ich habe das wohl falsch verstanden.	War das für mich gemeint oder für jemand anderen?
Ich dachte, wir machen das immer so wie gestern.	Ich habe die Reihenfolge anders verstanden.
Ich habe nicht mitbekommen, dass sich der Plan geändert hat.	Es gab ein Missverständnis – ich habe woanders angefangen.

Situationen:

Wenn Material fehlt oder ein Gerät nicht funktioniert

- Der Reinigungswagen steht nicht mehr dort, wo Sie ihn zuletzt gesehen haben.
- Die Scheuermaschine/Einscheibenmaschine startet nicht, obwohl sie korrekt angeschlossen ist.
- Im Lager finden Sie keine Müllsäcke mehr.

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L4	Probleme
LM1	Dozierendenansicht



Wenn ich etwas nicht verstanden habe

- Sie sollen die Glasflächen gründlich reinigen, wissen aber nicht genau, was damit gemeint ist.
- Im Revierplan sehen Sie Ihren Arbeitsbereich, aber Ihnen ist nicht klar, was sie genau machen sollen.
- Die Angabe „Flur und Sanitär“ ist unklar – Sie wissen nicht, welche Räume genau gemeint sind.

Wenn ich Hilfe brauche

- Sie sollen zwei volle Eimer Wasser in den 3. Stock tragen, aber der Aufzug ist außer Betrieb.
- Sie sollen eine Maschine bedienen, mit der Sie noch nie gearbeitet haben.
- Sie sind unsicher, ob Sie die Aufgabe in der vorgegebenen Zeit schaffen können.

Wenn es ein Missverständnis gibt

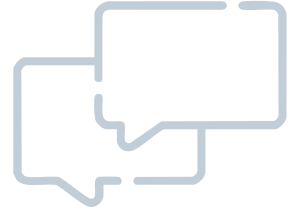
- Sie gehen davon aus, dass Ihre Kollegin die Küche reinigt, aber niemand hat dort angefangen.
- Sie haben die Räume in falscher Reihenfolge gereinigt, weil Sie den Plan anders verstanden haben.
- Sie wurden gebeten, die „Küche hinten“ zu reinigen, haben aber die vordere gereinigt.

Sie können den TN darauf aufbauend als Hausaufgabe/zum Weiterlernen folgende Aufgabe mitgeben:

Wählen Sie je eine weitere Situation aus jeder der drei anderen Rubriken aus und schreiben Sie auf: Was ist das Problem? Was kann ich in dieser Situation sagen? Was kann ich in dieser Situation tun?

Weitere Hinweise:

- Viele TN haben Hemmungen, Probleme anzusprechen – sei es aus Unsicherheit, sprachlichen Barrieren oder Hierarchiebewusstsein. Beginne mit einer offenen, verständnisvollen Haltung:
„Es ist ganz normal, dass bei der Arbeit etwas nicht läuft. Wichtig ist, dass wir lernen, wie man gut damit umgeht – auch sprachlich.“
- Diese Übung ist sprachlich anspruchsvoll. Sie können hier entlasten, indem Sie für jede Wortkarte eine Power-Point-Folie anlegen und für diese eine Audioaufnahme hinzufügen. Sie können auch eine Vorlesesoftware benutzen (lassen), z. B. über AcrobatReader, sofern Sie digitale Arbeitsmaterialien verwenden.
- Auch hier sollte am Ende wieder die Möglichkeit bestehen, einen Satz „mitzunehmen“. Gemeinsam mit dem Einstieg ins LM bietet es einen guten Rahmen und den TN wird die Wichtigkeit dieser Übung vermittelt.



Dialog und Reflexion: „Die Maschine funktioniert nicht richtig“

Die Reinigungskraft Herr Müller wendet sich an die Vorarbeiterin Frau Sadiq.

- Aufgabe 1:** Lesen Sie den Dialog.
Unterstreichen Sie die Wörter oder Sätze, die Sie nicht kennen.
Fragen Sie Ihren Nachbarn oder die Lehrkraft:
Was bedeutet das? Können Sie mir das erklären?

Guten Morgen, Herr Müller. Ist alles in Ordnung mit der Aufsitzmaschine?

Guten Morgen. Ich bin mir ehrlich gesagt nicht sicher. Die Maschine macht komische Geräusche beim Anfahren.

Was für ein Geräusch meinen Sie?

Unten rattert es, also ob etwas locker wäre. Und die Kontrollleuchte blinkt rot.

Hat das gestern auch schon geblinkt?

Ich weiß es nicht. Ich habe sie gestern nicht benutzt. Aber heute früh beim Einschalten ist es mir gleich aufgefallen.

Und die Maschine funktioniert trotzdem?

Ja, sie fährt. Aber ich möchte nichts kaputt machen. Ich wollte lieber erst fragen.



Das ist gut, dass Sie Bescheid sagen. Benutzen Sie sie bitte erstmal nicht weiter. Ich kümmere mich drum und rufe den Technischen Dienst an.

Alles klar. Vielen Dank. Ich mache dann erstmal mit den Büros weiter.

Ja, das passt. Danke Ihnen!

Aufgabe 2: Markieren Sie im Dialog die Sätze

- In denen jemand etwas sagt, das Unsicherheit oder Vorsicht ausdrückt (rot)
- In denen jemand etwas sagt, das Beobachtungen/Rückmeldungen ausdrückt (blau)
- In denen jemand eine Verantwortung übernimmt (grün)

Aufgabe 3: Lesen Sie den Dialog noch einmal. Beantworten Sie die Fragen:

- Was hat Herr Müller an der Maschine bemerkt?
- Wie reagiert Frau Sadiq?
- Warum sagt Herr Müller, dass er lieber erst fragt?
- Was passiert am Ende?

Aufgabe 4: Lesen Sie die folgenden Sätze laut vor. Achten Sie auf die Betonung. Welche dieser Sätze möchten Sie sich merken? Schreiben Sie für jeden Bereich einen Satz auf, den Sie im Arbeitsalltag auf jeden Fall verwenden möchten.

Rückmeldung bei Unsicherheit

- „Ich bin mir nicht ganz sicher, ob das normal ist.“
- „Ich möchte lieber erst fragen, bevor ich etwas falsch mache.“
- „Ich weiß nicht genau, was das bedeutet – die Kontrollleuchte blinkt rot.“
- „Ich habe ein komisches Geräusch gehört und wollte lieber Bescheid sagen.“
- „Ich habe das Gefühl, da ist etwas locker.“



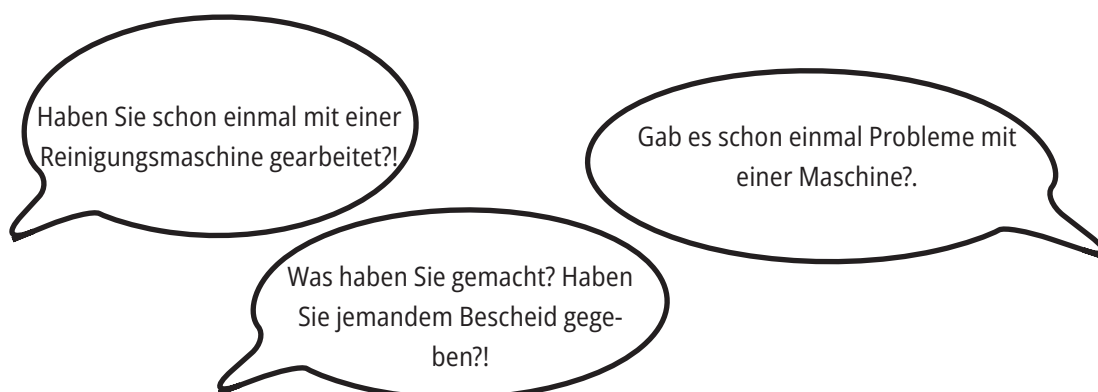
Vorsichtig beobachten und benennen

- „Die Maschine funktioniert, aber sie rattert beim Starten.“
- „Beim Einschalten hat sie schon ungewöhnlich geklungen.“
- „Ich glaube, ich sollte das lieber prüfen lassen.“
- „Gestern war das noch nicht so – heute ist mir das gleich aufgefallen.“
- „Ich möchte sicher sein, dass alles in Ordnung ist.“

Höflich weiterarbeiten / Verantwortung zeigen

- „Alles klar – ich mache erstmal mit den Büros weiter.“
- „Kein Problem, ich warte, bis Sie mir Bescheid geben.“
- „Ich lasse die Maschine stehen, bis Sie etwas sagen.“
- „Ich sage sofort Bescheid, wenn sich etwas verändert.“
- „Ich versuche, möglichst vorsichtig zu arbeiten.“

Aufgabe 5: Tauschen Sie sich in der Gruppe oder im Plenum aus:



Aufgabe 6: Schreiben Sie selbst einen kurzen Dialog (3-4 Sätze), wie Sie in so einer Situation höflich (für Profis) reagieren würden.



Dialog und Reflexion

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Lesen Sie den Dialog.
Unterstreichen Sie die Wörter oder Sätze, die Sie nicht kennen.

Guten Morgen, Herr Müller. Ist alles in Ordnung mit der Aufsitzmaschine?

Guten Morgen. Ich bin mir ehrlich gesagt nicht sicher. Die Maschine macht komische Geräusche beim Anfahren.

Was für ein Geräusch meinen Sie?

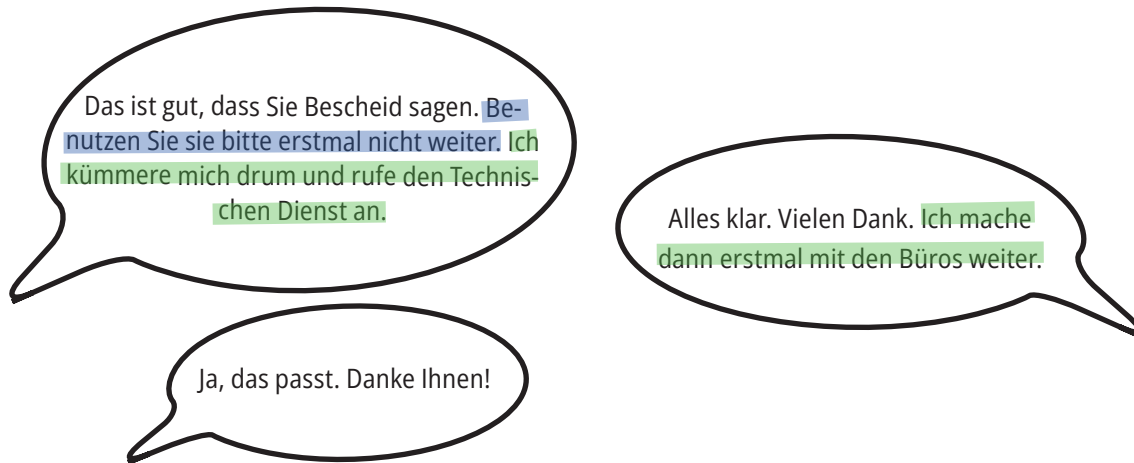
Unten rattert es, also ob etwas locker wäre. Und die Kontrollleuchte blinkt rot.

Hat das gestern auch schon geblinkt?

Ich weiß es nicht. Ich habe sie gestern nicht benutzt. Aber heute früh beim Einschalten ist es mir gleich aufgefallen.

Und die Maschine funktioniert trotzdem?

Ja, sie fährt. Aber ich möchte nichts kaputt machen. Ich wollte lieber erst fragen.



Aufgabe 2: Markieren Sie im Dialog die Sätze

- In denen jemand etwas sagt, das Unsicherheit oder Vorsicht ausdrückt (rot)
- In denen jemand etwas sagt, das Beobachtungen/Rückmeldungen ausdrückt (blau)
- In denen jemand eine Verantwortung übernimmt (grün)

Aufgabe 3: Lesen Sie den Dialog noch einmal. Beantworten Sie die Fragen:

■ Was hat Herr Müller an der Maschine bemerkt?
sie blinkt rot und macht komische Geräusche (rattert)

■ Wie reagiert Frau Sadiq?
sie fragt freundlich nach und versucht gemeinsam mit Herrn Müller, das Problem zu lösen

■ Warum sagt Herr Müller, dass er lieber erst fragt?
er ist sich unsicher und möchte nichts falsch machen

■ Was passiert am Ende?
Frau Sadiq bedankt sich, dass Herr Müller richtig gehandelt hat und übernimmt das weitere Vorgehen zur Lösung des Problems

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden können bei Unsicherheiten im Umgang mit Maschinen höflich, vorsichtig und professionell kommunizieren.

Sie lernen, auffällige Beobachtungen sprachlich korrekt zu benennen, und üben, in einer potenziell heiklen Situation sachlich und rücksichtsvoll Rückmeldung zu geben.

Dabei geht es auch darum, Selbstsicherheit im Umgang mit Vorgesetzten und Verantwortung für die eigene Arbeit

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L4	Probleme
LM2	Dozierendenansicht



zu stärken sowie Handlungssicherheit und Selbstbewusstsein im Umgang mit Unsicherheiten.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (5-10 Min):** Es bietet sich an mit einem Gesprächseinstieg im Plenum zu beginnen, etwa mit der Frage: „*Gab es bei Ihnen schon einmal Probleme mit einer Maschine?*“ Dabei können auch bereits erste Wörter/ Begriffe gesammelt werden (Blinken, Geräusch, Kontrolllampe etc.)
- 2. Dialogarbeit (15 Min):** Aufgaben 1 - 3 können von den Teilnehmenden (TN) bearbeitet werden, je nach Sprachniveau/Kenntnisstand leiten Sie sie dabei an (z. B. Klärung unbekannter Begriffe). Die Aufgaben 1 - 3 helfen den TN, angemessene Ausdrucksmöglichkeiten im Arbeitskontext zu erarbeiten. Sind die TN sprachlich sehr ungeübt, bietet sich eine gemeinsame Bearbeitung im Plenum an; auch eine Partner:innenarbeit ist möglich.
- 3. Sprachtraining (15 Min):** Lesen sie die Redemittel vor bzw. lassen Sie geübte TN vorlesen. Lassen Sie die TN einzelne/ausgewählte Redemittel nachsprechen und einen persönlichen „Lieblingssatz“ für den Arbeitsalltag auswählen. Als Option können die Sätze auch ergänzt oder variiert werden.
- 4. Reflexion (5 – 10 Min):** Führen Sie abschließend ein Gruppengespräch über die Erfahrungen mit Unsicherheiten im Arbeitsalltag. Fragen Sie: „*Hat Ihnen diese Stunde dabei geholfen, mit diesen Unsicherheiten klarzukommen? Warum/Warum nicht?*“

Weitere Hinweise:

- Redemittel zum vorsichtigen Nachfragen und zur Beschreibung technischer Probleme sollten explizit gesammelt und sichtbar gemacht werden (z. B. auf einem Plakat oder Kärtchen).
- Sprachlich schwächere TN sollten mit Satzanfängen, Bildern oder vorgegebenen Antwortbausteinen unterstützt werden.
- Die Sozialform kann flexibel gewählt werden: Plenum (Satzsammlung), Partner:innenarbeit (Dialog lesen), Kleingruppe (Reflexion).
- Betonen Sie immer wieder die Wertschätzung für Rückfragen: Nachfragen zeigt Verantwortung, nicht Schwäche.



Lernziele

Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> formulieren Kritik in einfachen, respektvollen Sätzen. reagieren angemessen auf Kritik und erkennen Unterschiede zwischen sachlicher Rückmeldung und verletzender Sprache. grenzen sich in Konfliktsituationen sprachlich ab, ohne die Eskalation zu fördern. 	<ul style="list-style-type: none"> reflektieren eigene Gefühle in schwierigen Gesprächssituationen. entwickeln Selbstbewusstsein im Umgang mit Vorwürfen, Herabsetzungen oder Grenzüberschreitungen. 	<ul style="list-style-type: none"> kommunizieren auch in angespannten Situationen höflich und lösungsorientiert. erkennen diskriminierende oder verletzende Aussagen und wissen, wie sie sich schützen können.

Inhaltliche Schwerpunkte

- einfache **Redemittel zur Kritik**
- sprachliche **Mittel zur Abgrenzung** und zum Schutz der eigenen Person
- Reaktionen auf Kritik**: verstehen, annehmen, nachfragen
- Unterschiede** zwischen sachlicher Kritik, Vorwurf und Beleidigung **erkennen**
- Umgang mit schwierigen Gesprächen

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- Die Teilnehmenden erarbeiten sich sprachliche Mittel zum **Umgang mit Kritik** und lernen dabei unterschiedliche Arten von Kritik kennen (**LM 1**)
- Die TN setzen sich mit **eskalierenden Problemen** auseinander; sie besprechen herkunftsbezogene Diskriminierung und Beleidigung und überlegen sich **Strategien zur Deeskalation** (**LM 2**)

Weiterführende Hinweise



Kritik äußern und sich abgrenzen – aber wie?

Drei Arten von Kritik: Was ist der Unterschied?

Aufgabe 1: Lesen Sie die Sätze. Welche haben Sie schon einmal gehört? Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

Aussage	Art der Kritik
„Bitte wischen Sie auch unter dem Tisch.“	
„Du bist total unzuverlässig.“	
„Leute wie du machen das nie richtig.“	

Aufgabe 2: Lesen Sie die Definitionen in den Kästen unten. Ordnen Sie diese zu den Sätzen in die Tabelle oben ein.

1. Eine diskriminierende Aussage sagt etwas Herabwürdigendes über eine Gruppe, z. B. wegen Herkunft, Sprache, Geschlecht oder Religion. Diese Sätze verletzen die Würde der Person oder sind sogar verboten.

2. Eine sachliche Kritik sagt, was genau besser laufen soll, ohne die Person zu bewerten. Sie bleibt ruhig, klar und respektvoll.

3. Eine persönliche Kritik spricht eine Person direkt an und kann sie bewerten. Das kann okay sein, wenn der Ton freundlich bleibt. Es kann aber auch verletzend sein, wenn es zu direkt oder hart gesagt ist.



Aufgabe 3: Ordnen Sie die Sätze zu

- 1 Sachliche Kritik
- 2 Persönliche Kritik
- 3 Diskriminierende Aussage

„Bitte denken Sie daran, beim nächsten Mal auch unter dem Tisch zu wischen.“	„Ich finde, Sie arbeiten oft sehr langsam.“
„Ich habe den Eindruck, dass Sie sich nicht gut vorbereiten.“	„Bei euch ist das halt so – ihr versteht das nie richtig.“
„Sie haben den richtigen Raum gereinigt, aber vergessen, das Warnschild aufzustellen.“	„Der Mülleimer war am Ende der Schicht noch voll – bitte das nächste Mal leeren.“
„Typisch, wieder jemand, der kaum Deutsch kann.“	„Die Maschine war nicht sauber hinterlassen – achten Sie bitte darauf.“
„Ich finde, Sie hören nicht richtig zu, wenn man etwas erklärt.“	„Die aus deinem Land machen immer nur das Nötigste.“

Wie kann ich Kritik freundlich sagen?

Vier Schritte, um in Ruhe zu sagen, was Sie stört:

- 1. **Beobachtung:** Was ist passiert?
„Heute war der Müll noch da.“
- 2. **Gefühl:** Wie geht es mir?
„Ich war genervt.“
- 3. **Bedürfnis:** Was brauche ich?
„Ich möchte, dass wir uns absprechen.“
- 4. **Bitte:** Was wünsche ich mir?
„Bitte sagen Sie Bescheid, wenn Sie es nicht schaffen.“

M1

Kommunikation im Arbeitsalltag

L5

Kritik und Abgrenzung

LM1



Aufgabe 4: Wählen Sie eine kleine Alltagssituation.
Schreiben Sie Ihre eigenen 4 Schritte für eine Kritik auf.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Aufgabe 5: Ergänzen Sie in Partnerarbeit diese Satzanfänge:

Wenn ich etwas kritisieren möchte, sage ich ...

Wenn ich nicht so angesprochen werden will, sage ich ...

Wenn mir etwas zu viel wird, sage ich ...

Wenn ich verletzt bin, sage ich ...

Aufgabe 6: Stellen Sie Ihre Sätze im Plenum vor. Notieren Sie sich zwei Sätze zum Merken.



Kritik äußern und sich abgrenzen – aber wie?

Drei Arten von Kritik: Was ist der Unterschied?

Lösungshinweise:

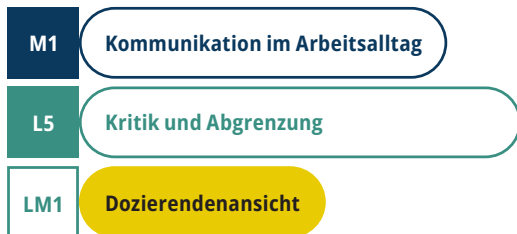
Aufgabe 1: Lesen Sie die Sätze. Welche haben Sie schon einmal gehört? Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

Aussage	Art der Kritik
„Bitte wischen Sie auch unter dem Tisch.“	2
„Du bist total unzuverlässig.“	3
„Leute wie du machen das nie richtig.“	1

Aufgabe 3: Ordnen Sie die Sätze zu

- 1 Sachliche Kritik
- 2 Persönliche Kritik
- 3 Diskriminierende Aussage

1	„Bitte denken Sie daran, beim nächsten Mal auch unter dem Tisch zu wischen.“	2	„Ich finde, Sie arbeiten oft sehr langsam.“
2	„Ich habe den Eindruck, dass Sie sich nicht gut vorbereiten.“	3	„Bei euch ist das halt so – ihr versteht das nie richtig.“
1	„Sie haben den richtigen Raum gereinigt, aber vergessen, das Warnschild aufzustellen.“	1	„Der Mülleimer war am Ende der Schicht noch voll – bitte das nächste Mal leeren.“
3	„Typisch, wieder jemand, der kaum Deutsch kann.“	1	„Die Maschine war nicht sauber hinterlassen – achten Sie bitte darauf.“
2	„Ich finde, Sie hören nicht richtig zu, wenn man etwas erklärt.“	3	„Die aus deinem Land machen immer nur das Nötigste.“



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 90 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen, zwischen verschiedenen Formen von Kritik zu unterscheiden – sachlich, persönlich oder diskriminierend – und reflektieren, wie Sprache in konflikthaften Situationen wirkt. Sie erweitern ihren Wortschatz und ihre Ausdrucksmöglichkeiten, um Kritik selbstständig, ruhig und respektvoll zu formulieren oder auf Kritik angemessen zu reagieren.

Dabei stärken sie ihr Bewusstsein für Grenzen, Höflichkeit und respektvolle Kommunikation im Arbeitsalltag. Gleichzeitig üben sie, wie sie sich sprachlich abgrenzen können, wenn sie sich verletzt oder ungerecht behandelt fühlen – ohne dabei selbst verletzend zu werden.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (ca. 15 Min):** Als Einstieg bieten sich hier Stimmungskarten an: Was ist (nicht) okay. Dazu lesen Sie nacheinander 5 – 6 Aussagen vor (Beispiele siehe unten). Die Teilnehmenden (TN) bekommen Farbenkärtchen (grün für „Das finde ich okay“, gelb für „*Ich bin unsicher*“ und rot für „*Das finde ich nicht in Ordnung*“) und sollen dann die Aussagen einschätzen. Abschließend fassen Sie schon einmal kurz im Plenum zusammen: Was macht einen Satz verletzend? Was wirkt respektvoll?
- 2. Input und Übung (ca. 20 Min):** Hier handelt es sich um eine Erarbeitung, die Sie begleiten können. Diese Aufgaben und die Definitionen können Sie gemeinsam mit den TN bearbeiten, damit diese die drei Arten von Kritik unterscheiden können. Dieses Wissen können die TN dann entweder selbstständig, in Partner:innenarbeit oder angeleitet vertiefen.
- 3. Input (10 Min):** Hier sollten Sie das 4-Schritte-Modell erklären und anschließend ein gemeinsames Beispiel formulieren und dann ggf. die Lernenden noch ein eigenes Beispiel formulieren lassen: Je öfter sie das tun, desto gefestigter wird das Vorgehen.
- 4. Partner:innenarbeit Satzanfänge (ca. 20 Min):** Die Lernenden formulieren eigene Sätze, die anschließend (freiwillig) im Plenum vorgestellt werden. Sie besprechen die Sätze und ggf. dazugehörige Situationen und die Lernenden nehmen wieder 1-2 Sätze mit, die sie sich merken und bewusst im Alltag anwenden möchten.

Weitere Hinweise:

- Kritik wird kulturell unterschiedlich verstanden. Geben Sie Raum für Austausch über die Frage, wie Kritik in verschiedenen Ländern formuliert wird. Das fördert das gegenseitige Verständnis für unterschiedliche Kommunikationsstile.
- Kritik annehmen will gelernt sein. Seien Sie darauf vorbereitet, dass die TN das in ihrem bisherigen Leben noch nicht so viel trainieren durften – entweder weil sie immer im Recht waren oder (das ist wahrscheinlicher), weil sie es nie waren.
- Thematisieren Sie ggf. bereits an dieser Stelle vorsichtig, dass bestimmte Aufgaben nicht im Leistungsverzeichnis (LV) stehen und deswegen nicht ausgeführt werden müssen:

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L5	Kritik und Abgrenzung
LM1	Dozierendenansicht



Beispiel 1 (Malheur): Im LV ist eine Leistung vereinbart (z.B. einmal die Woche den Boden feuchtwischen). Wenn das im Revierplan (Begriffsdefinition im Modul 2) für den Freitag festgelegt ist, kann es sein, dass es am Montag durch ein Malheur wieder angefragt wird. Das bringt die Arbeitsabläufe durcheinander, die sehr eng getaktet sind.

Beispiel 2 (Kaffeeleck): Wenn laut LV 1x wöchentlich Feuchtwischen vereinbart ist, ist das Ziel, leichten Staub aufzunehmen, aber keine festsitzenden Flecken. Der Kaffeeleck kann nur mit Nasswischen entfernt werden. Für die Kundenzufriedenheit wird der wahrscheinlich schnell mit entfernt, was aber eigentlich nicht vereinbart ist.

- Hilfreich ist bei diesem Thema aber auch darüber hinaus: Ein positives Klassenklima. Auch im Kurs darf Kritik geäußert werden, jedoch immer wertschätzend. Gleiches gilt für die Abgrenzung. Die Lernenden dürfen Nein sagen.



Dialog und Reflexion: „Das ist wieder typisch!“

Im Arbeitsraum für Reinigungskräfte findet die Übergabe des Reinigungswagens statt. Miriam, die seit ein paar Tagen neu dabei ist und am Vormittag gearbeitet hat, übergibt an Leyla, die erfahren ist und heute etwas gestresst wirkt.

Aufgabe 1: Lesen Sie den Dialog in 3er-Gruppen.
Eine Person ist Miriam, eine Person ist Leyla, eine Person ist die Vorarbeiterin und beobachtet.

Leyla (laut, genervt): Sag mal, hast du gestern überhaupt irgendwas gemacht?
Der ganze Flur war noch dreckig!

Miriam: Doch, ich hab' alles gemacht, so wie es im Plan stand.

Leyla: Ja, ja, typisch. Ihr kommt immer zu spät, macht schlampig sauber und lasst den Dreck den anderen!

Miriam (leiser): Ich verstehe nicht, was Sie meinen.

Leyla: Ich habe die Nase voll! Ich mach deinen Job hier nicht mit! Wenn du nicht richtig arbeiten kannst, dann geh doch wieder dahin, wo du herkommst!

Miriam (fassungslos): Das ist beleidigend! Ich hab' nichts falsch gemacht!

(die Situation wird laut, die Kollegen schauen)

Vorarbeiterin (kommt dazu): Was ist hier los?

Aufgabe 2: Markieren Sie im Dialog die Sätze

- Wo beginnt der Konflikt? (rot)
- Welche Aussagen sind verletzend? (blau)
- Welche Aussagen könnten deeskalierend wirken? (grün)

M1

Kommunikation im Arbeitsalltag

L5

Kritik und Abgrenzung

LM2



Aufgabe 3: Lesen Sie den Dialog noch einmal.

Beantworten Sie gemeinsam in der Gruppe die Fragen:

1. Was ist gemeint mit „*Ihr kommt immer zu spät ...*“ und „*... dann geh doch wieder dahin, wo du herkommst!*“? Was ist das Problem daran?
2. Was könnte die Vorarbeiterin sagen?
3. Was könnte Miriam jetzt tun?
4. Was hätte Leyla anders machen können?

Aufgabe 4: Überlegen Sie für sich allein (Einzelarbeit).

Mein Satz zum Mitnehmen:

Wenn es einen Streit gibt oder mich jemand respektlos behandelt, kann ich sagen:

Was ist für mich eine Grenze?

Ich finde es okay, wenn jemand mir sagt, dass ich etwas falsch gemacht habe. Aber ich finde es nicht okay, wenn jemand:

M1

Kommunikation im Arbeitsalltag

L5

Kritik und Abgrenzung

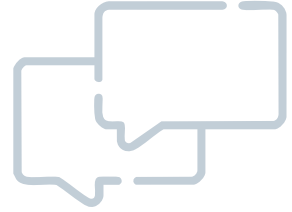
LM2



Was kann ich tun, wenn jemand rassistisch oder herabwürdigend spricht?

Wenn jemand etwas Beleidigendes über meine Herkunft oder Sprache sagt, kann ich ...

Aufgabe 5: Diskutieren Sie im Plenum, ob die gleichen Regeln für Kollegen und Kunden gelten.



Dialog und Reflexion: „Das ist wieder typisch!“

Im Arbeitsraum für Reinigungskräfte findet die Übergabe des Reinigungswagens statt. Miriam, die seit ein paar Tagen neu dabei ist und am Vormittag gearbeitet hat, übergibt an Leyla, die erfahren ist und heute etwas gestresst wirkt.

Aufgabe 1: Lesen Sie den Dialog in 3er-Gruppen.
Eine Person ist Miriam, eine Person ist Leyla, eine Person ist die Vorarbeiterin und beobachtet.

Leyla (laut, genervt): Sag mal, hast du gestern überhaupt irgendwas gemacht?
Der ganze Flur war noch dreckig!

Miriam: Doch, ich hab' alles gemacht, so wie es im Plan stand.

Leyla: Ja, ja, typisch. Ihr kommt immer zu spät, macht schlampig sauber und lasst den Dreck den anderen!

Miriam (leiser): Ich verstehe nicht, was Sie meinen.

Leyla: Ich habe die Nase voll! Ich mach deinen Job hier nicht mit! Wenn du nicht richtig arbeiten kannst, dann geh doch wieder dahin, wo du herkommst!

Miriam (fassungslos): Das ist beleidigend! Ich hab' nichts falsch gemacht!

(die Situation wird laut, die Kollegen schauen)

Vorarbeiterin (kommt dazu): Was ist hier los?

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L5	Kritik und Abgrenzung
LM2	Dozierendenansicht



Aufgabe 3: Lesen Sie den Dialog noch einmal.
Beantworten Sie gemeinsam in der Gruppe die Fragen:

Was ist gemeint mit „Ihr kommt immer zu spät ...“ und „... dann geh doch wieder dahin, wo du herkommst!“? Was ist das Problem daran?

- Es sind pauschale, gruppenbezogene Unterstellungen („ihr“ statt „du“ – alle Menschen einer Gruppe werden schlechtgemacht).
- Die Sätze sind rassistisch oder fremdenfeindlich konnotiert – sie spielen auf Herkunft und Zugehörigkeit an.
- Sie verletzen die Würde der angesprochenen Person.
- „Geh dahin, wo du herkommst“ stellt die Zugehörigkeit infrage – das ist eine typische Ausgrenzungserfahrung für viele.
- Die Aussagen führen zu Diskriminierung und machen sachliche Kritik unmöglich.
- Die Formulierungen eskalieren den Konflikt und lassen keine Lösung zu – sie greifen an, statt ein Problem zu klären.
- Die Sätze verletzen nicht nur Miriam, sondern können auch andere in der Gruppe treffen, die sich mitgemeint fühlen.

Was könnte die Vorarbeiterin sagen?

- Deeskalierend eingreifen:
„Bitte, wir sprechen hier respektvoll miteinander.“
„So lassen wir nicht miteinander reden – ich unterbreche das Gespräch jetzt.“
„Ich sehe, hier ist ein Konflikt entstanden. Wir sprechen gleich in Ruhe darüber.“
- Grenzen setzen / Diskriminierung klar benennen:
„Beleidigungen oder abwertende Aussagen über Herkunft dulde ich nicht.“
„Solche Sätze haben hier keinen Platz.“
„Das war eine rassistische Bemerkung. Ich möchte, dass Sie das nicht wiederholen.“
- Gespräch strukturieren:
„Ich möchte beide Seiten hören. Wer beginnt, erklärt bitte nur sachlich, worum es geht.“
„Wir setzen uns gleich zusammen. Jetzt beruhigen wir uns erst einmal.“
- Unterstützung signalisieren:
„Miriam, es tut mir leid, dass das passiert ist. Ich kümmere mich darum.“
„Wenn so etwas vorkommt, können Sie jederzeit zu mir kommen.“

Was könnte Miriam jetzt tun?

- Ruhig und klar reagieren:
„Bitte sprechen Sie nicht so mit mir.“
„Ich finde das verletzend. Ich möchte, dass Sie damit aufhören.“

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L5	Kritik und Abgrenzung
LM2	Dozierendenansicht



„Ich habe nichts falsch gemacht und möchte ruhig arbeiten.“

■ Hilfe holen / Unterstützung einfordern:

Sich an die Vorarbeiterin oder eine andere Vertrauensperson wenden:

„Ich möchte ein Gespräch mit der Vorarbeiterin führen.“

„Ich fühle mich beleidigt. Ich brauche Unterstützung.“

■ Sich abgrenzen / Gespräch beenden:

„Ich breche das Gespräch jetzt ab.“

„So möchte ich nicht miteinander reden. Ich gehe jetzt raus und atme kurz durch.“

■ Später sachlich klären (wenn möglich):

Nach der Eskalation das Gespräch suchen – ggf. mit Vermittlung

Sagen, wie man sich gefühlt hat und was man sich wünscht:

„Ich wünsche mir, dass wir sachlich sprechen.“

■ Reflektieren, was sie selbst braucht:

Ruhe, Schutz, Gespräch mit Kolleginnen oder Dozentin

Evtl. auch dokumentieren, was passiert ist (je nach Kontext)

Was hätte Leyla anders machen können?

■ Sachlich bleiben, statt pauschal zu beschuldigen:

„Ich hatte den Eindruck, dass gestern nicht alles sauber war.“

„Ich bin gestresst, weil ich vieles allein machen musste – können wir das klären?“

„Mir ist aufgefallen, dass der Flur noch dreckig war. Können wir gemeinsam schauen, woran das lag?“

■ Ich-Botschaften statt Du-Beschuldigungen:

„Ich habe mich geärgert, weil ich dachte, ich bin allein zuständig.“

„Ich brauche Unterstützung, sonst wird mir das zu viel.“

■ Keine Verallgemeinerungen oder Beleidigungen benutzen:

Keine „ihr seid immer ...“-Sätze

■ Keine Aussagen zur Herkunft oder Sprache – sie verletzen und sind diskriminierend

Bei Frust gezielt das Gespräch suchen (nicht im Affekt):

„Ich möchte das mit der Vorarbeiterin klären.“

„Können wir nach der Schicht kurz reden?“

■ Emotionen erkennen und kontrollieren:

Sich eine Pause nehmen, bevor man laut wird

Atmen, rausgehen, abkühlen – bevor man etwas sagt, das man bereut

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L5	Kritik und Abgrenzung
LM2	Dozierendenansicht



Aufgabe 5: Diskutieren Sie im Plenum, ob die gleichen Regeln für Kolleg:innen und Kund:innen gelten.

Was gilt für alle, egal ob Kolleg:in oder Kund:in?

Ich möchte respektvoll behandelt werden – von allen.

Beleidigungen oder Beschimpfungen sind nie okay.

Auch wenn jemand gestresst ist: Man darf mich nicht anschreien oder abwerten.

Es ist nicht in Ordnung, über meine Herkunft, Sprache oder Kleidung zu spotten – egal von wem.

Was ist bei Kund:innen manchmal schwieriger?

Ich traue mich weniger, etwas zu sagen, weil ich denke: „Das ist ein Kunde, der darf das.“

Ich habe Angst: „Wenn ich was sage, bekomme ich Ärger.“

Ich weiß oft nicht: Darf ich mich überhaupt wehren? Darf ich Stopp sagen?

Manchmal reden Kund:innen so, als wäre ich nicht da – das fühlt sich verletzend an.

Was kann ich tun – auch bei Kund:innen?

Ruhig und höflich sagen: „So möchte ich nicht angesprochen werden.“

Abstand nehmen: „Ich mache kurz eine Pause und komme später wieder.“

Hilfe holen: Kolleg:in oder Vorarbeiterin ansprechen: „Der Kunde war sehr unhöflich.“

Aufschreiben, was passiert ist, damit ich später darüber sprechen kann.

Nicht allein bleiben mit dem Gefühl – z. B. im Team oder in der Pause darüber sprechen.

Wissen: Ich darf sagen, wenn mich etwas verletzt – auch bei einem Kunden.

Alle Menschen verdienen Respekt – egal ob Kolleg:in oder Kund:in.

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit sprachlich eskalierenden Konflikten im Arbeitsalltag auseinander und reflektieren, welche Umgangsformen akzeptabel sind – und welche nicht. Sie erkennen die Grenzen zwischen sachlicher Kritik und beleidigendem oder diskriminierendem Verhalten, insbesondere im Zusammenhang mit Herkunft und Zugehörigkeit.

Sie lernen, wie sie in schwierigen Situationen sprachlich reagieren, sich abgrenzen und Unterstützung holen können. Dabei stärken sie ihr Selbstbewusstsein und entwickeln Strategien, um auch in angespannten Momenten respektvoll und klar zu kommunizieren. Zugleich üben sie, Konflikte frühzeitig zu erkennen und deeskalierend zu handeln – sowohl im Kolleg:innenkreis als auch im Kontakt mit Kund:innen.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (5-10 Min):** Was hilft bei Problemen im Alltag? Dabei können Sie sich auf vorherige Unterrichtseinheiten und die dort benutzten Redemittel beziehen. Überleitung: „*Manchmal werden Probleme nicht ruhig besprochen, sondern es wird laut oder sogar beleidigend. Jetzt schauen wir uns so eine Szene an.*“



2. **Dialogarbeit (30 Min):** Aufgaben 1 - 3 können von den Teilnehmenden bearbeitet werden, je nach Sprachniveau/Kenntnisstand leiten Sie sie dabei an (z. B. Klärung unbekannter Begriffe). Sind die Teilnehmenden (TN) sprachlich sehr ungeübt, bietet sich eine gemeinsame Bearbeitung Aufgabe für Aufgabe im Plenum an; auch der Dialog kann im Plenum gelesen werden, wirkungsvoller für eine Reflexion ist es jedoch, wenn die TN allein Raum dafür bekommen. Besprechen Sie die Antworten der Fragen aber auf jeden Fall gemeinsam.
3. **Reflexion (10 Minuten):** In Aufgabe 4 sollen die TN nun selbst überlegen, wie sie mit einer solchen Situation umgehen und was das mit ihnen macht. Lassen Sie sie dafür allein überlegen; bei sprachlich ungeübten Teilnehmenden können Sie auch Frage für Frage durchgehen. Bieten Sie anschließend an, dass die TN freiwillig ihre Überlegungen teilen.
4. **Transfer (10 Min):** Führen Sie abschließend ein Plenumsgespräch über die Frage, ob die gleichen Regeln für den Umgang miteinander auf für den Umgang mit Kund:innen gelten. Was ist dabei besonders zu beachten? Was könnte zu Problemen führen? Haben die TN selbst schon einmal eine problematische Situation erlebt? Wie sind sie damit umgegangen?

Weitere Hinweise:

- Auch wenn Sie selbst nicht von rassistischer Diskriminierung betroffen sind, können (und sollten) Sie eine klare Haltung einnehmen. Es geht nicht darum, zu moralisieren oder zu belehren, sondern darum, eine sichere Lernumgebung zu schaffen. Sie können deutlich machen: „*Ich möchte, dass hier alle respektvoll behandelt werden.*“ Oder: „*Solche Aussagen verletzen andere – das dulde ich nicht.*“ Damit zeigen Sie den Teilnehmenden, dass ihre Würde geschützt wird und dass Ausgrenzung keinen Platz im Kurs hat.
- Wenn eine Person im Kurs sich verletzt oder angegriffen fühlt, hören Sie ihr zu, ohne vorschnelle Erklärungen oder Relativierungen. Sätze wie „*Das war sicher nicht so gemeint*“ oder „*Das ist doch nicht schlimm*“ sollten vermieden werden. Stattdessen helfen empathische Reaktionen wie: „*Danke, dass Sie das gesagt haben – das war sicher nicht leicht.*“ oder „*Ich sehe, dass das für Sie nicht in Ordnung war.*“ Betonen Sie immer wieder die Wertschätzung für Rückfragen: Nachfragen zeigt Verantwortung, nicht Schwäche.
- Beleidigungen, auch wenn sie „*nur beiläufig*“ oder „*im Stress*“ passieren, können tief verletzen, besonders wenn sie sich auf Herkunft, Sprache oder andere Identitätsmerkmale beziehen. Nehmen Sie solche Situationen ernst, selbst wenn sie auf den ersten Blick nebensächlich erscheinen. Die Lernumgebung sollte ein geschützter Raum sein. Es geht nicht darum, Schuld zuzuschreiben, sondern Verantwortung zu übernehmen für einen respektvollen Umgang im Kurs.
- Viele Lernende wissen nicht, wie sie auf abwertende oder grenzüberschreitende Aussagen reagieren können – oder sie haben Hemmungen. Stellen Sie einfache Sätze zur Verfügung, die im Konfliktfall helfen können: „*So möchte ich nicht angesprochen werden.*“ – „*Ich finde das nicht in Ordnung.*“ – „*Ich will hier lernen, nicht streiten.*“ Üben Sie solche Sätze gemeinsam, z. B. im Rollenspiel oder durch Nachsprechen. Wichtig: Kein Zwang zur Beteiligung, manche Teilnehmende brauchen Zeit oder bevorzugen schriftliche Ausdrucksformen.

M1	Kommunikation im Arbeitsalltag
L5	Kritik und Abgrenzung
LM2	Dozierendenansicht



- Manche TN äußern verletzendes Dinge, ohne sich der Tragweite bewusst zu sein. Wichtig ist: Grenzen klar setzen („*Das war nicht in Ordnung*“), aber auch Entwicklung ermöglichen. Wenn jemand bereit ist, darüber zu sprechen, was problematisch war, entsteht ein echtes Lernmoment. Gerade in heterogenen Gruppen ist es hilfreich, nicht nur Regeln aufzustellen, sondern gemeinsam zu reflektieren, wie Sprache wirkt und wie respektvoller Umgang gelingen kann.
- Machen Sie deutlich: Wer sich unwohl fühlt oder verletzt wurde, darf sich an Sie wenden. Bieten Sie nach der Stunde oder in der Pause an, ins Gespräch zu gehen. Wenn es an Ihrer Einrichtung Ansprechpersonen, Vertrauensstellen oder Antidiskriminierungsbeauftragte gibt, verweisen Sie dorthin.

Modul 2:

Tagesreinigung verstehen



Modul:

M2

Tagesreinigung verstehen

Ziel:

Die Teilnehmenden kennen die Besonderheiten der Tagesreinigung im Vergleich zur Reinigung in Randzeiten. Sie können sich sicher, professionell und situationsangemessen im Objekt orientieren und verhalten. Sie kennen neben den Pflichten auch ihre Rechte und übernehmen Verantwortung für einen sicheren Arbeitsplatz sowie für die eigene Gesundheit.

Dauer:

flexibel, empfohlen 15 Unterrichtseinheiten (UE) zu je 45 Min.

Beschreibung für Dozierende:

Im Modul Tagesreinigung verstehen gibt es 5 Lerneinheiten zu übergeordneten Themen:

Lerneinheit:

L1

Was ist Tagesreinigung

Lerneinheit:

L2

Orientierung und Auftreten im Objekt

Lerneinheit:

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

Lerneinheit:

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

Lerneinheit:

L5

Pausen und Selbstfürsorge

Diese sind jeweils noch in Lernmaterialien (LM) untergliedert, die sich jeweils mit einem Themenschwerpunkt befassen (s. u.) Diese LM unterscheiden sich in Inhalt und Umfang und können je nach Lerngruppe aufeinander aufbauend oder substituierend eingesetzt werden. Es gibt mehr LM als in 90 Minuten Unterrichtszeit schaffbar – Sie als Lehrkraft müssen für Ihre Lernengruppe eine Auswahl treffen. In der Übersichtstabelle (unten) geben wir eine Empfehlung, diese ist jedoch nicht universell.

Die LM bestehen aus Aufgabenbeispielen; diese müssen von der Lehrkraft eingeführt und begleitet werden. Sie können (Stand Juli 2025) abgeändert und den jeweiligen Bedarfen angepasst werden, sowohl den Schwierigkeitsgrad als auch die Inhalte betreffend.

Die LM bestehen sowohl aus einer Arbeitsblattvorlage für die Teilnehmenden (TN), als auch weiterhin aus einer Dozierendensicht. In letzterer finden sich Lösungen, Hinweise zur Durchführung sowie weiterführende Hinweise zu den Aufgaben. Sie beinhalten auch eine Zielbeschreibung und Einordnung der jeweiligen Aufgaben und einen ungefähren Zeithorizont (dieser hängt jedoch wieder stark von der jeweiligen Lerngruppe und deren Sprachstand ab).

Das sprachliche Niveau der LM ist einfach und kann für Personen, bei denen Schriftsprachsschwierigkeiten/wenig Deutschkenntnisse vorliegen, genutzt werden. Auch hierbei ist die Lenkung und Sensibilität der Lehrkraft von Bedeutung.

Die LM können voneinander unabhängig eingesetzt werden. Sie sind aber auch so konzipiert, dass in den vorderen Lerneinhei-

ten (LE) eher allgemeine Inhalte und weniger komplexe Aufgabenformate vorkommen, die sich sukzessiv im Laufe der LE steigern, d. h. die Aufgaben können komplexer werden und die Inhalte beziehen sich detaillierter auf die beruflichen Tätigkeiten von Reinigungskräften in der Tagesreinigung. Diese Komplexität wird auch in den anderen Modulen fortgeführt.

Zum Beispiel: In LE 1: Was ist Tagesreinigung? reflektieren die TN in LM 1 was professionelles und unprofessionelles Auftreten in der Tagesreinigung, bezogen auf Rücksichtnahme gegenüber den Objektnutzer:innen, Grüßen und persönliches Erscheinungsbild, bedeutet. In LE 3: Arbeitsplanung verstehen und umsetzen gibt es in LM 2 Aufgaben, in denen die TN üben, aufgrund von unvorhersehbaren Situationen die Reihenfolge von Tätigkeiten zu planen, um Rücksichtnahme und das Leistungsverzeichnis nach Möglichkeit in Einklang zu bringen. Wir empfehlen, dass Sie mit den Lernenden erst weniger komplexe Formate trainieren und anschließend die Komplexität steigern.

Die LM eignen sich sowohl zur Durchführung in Präsenz als auch als hybrides oder Online-Format. Einzelne Übungen können auch als Selbstlernaufgaben (Hausaufgaben) abseits vom Präsenzteil des Kurses von den Teilnehmenden bearbeitet werden.

Die hier empfohlenen Inhalte sind eine Zusammenstellung aus den Modulen 1-3. Dieser Kurs im Umfang von 20 Unterrichtseinheiten für Reinigungskräfte, die bereits Arbeitserfahrung besitzen, dient insbesondere der Vorbereitung auf die Anforderungen der Interaktionsarbeit und eigenständigen Planung in der Tagesreinigung.

Lernmaterial	Inhalte	Empfohlene Inhalte (ca. 6 Stunden zu je 45 Min)
L1 Was ist Tagesreinigung?		Zeit: ca. 90 Min
LM 1 Ich bin sichtbar – Was ist Tagesreinigung?	Einstieg ins Modul und Kennenlernen die TN setzen sich mit ihrer Rolle als Reinigungskraft am Tag auseinander	komplett, jedoch eine der beiden Assoziationsübungen auswählen (30 Min)
LM 2 Was wird von mir erwartet?	die TN setzen sich mit den Erwartungen im Arbeitsalltag auseinander und damit, wie sie gesehen werden; sie lernen, ihr eigenes Auftreten einzuschätzen und vertiefen Sicherheit im Kontakt mit anderen Personen	Aufgaben 1,2 & 4: Gruppe mit Grundbildungsbedarfen und Arbeitserfahrung in der Reinigung (60 Min)
L2 Orientierung und Auftreten im Objekt		Zeit: ca. 60 Min
LM 1 Auftreten im Objekt	die Teilnehmenden erkennen, welches Verhalten im Arbeitsalltag als professionell wahrgenommen wird und lernen, wie sie sich im Objekt respektvoll, selbstbewusst und kundenorientiert verhalten können	Aufgaben 3-5 (30 Min)
LM 2 Mein Weg durch das Objekt	die TN lernen mithilfe eines Objektplans, sich im Objekt zu orientieren und wie sie sich in einzelnen Bereichen verhalten können	<i>Vertiefungsangebot</i>
LM 3 Unsicherheit erkennen und damit umgehen	typische Unsicherheiten erkennen und einen Umgang damit entwickeln (z. B. neu im Objekt, verschlossene Türen, unbekannte Wege, unklare Zuständigkeiten)	Aufgaben 1 & 2 (30 Min)

L3 Arbeitsplanung verstehen und umsetzen		Zeit: ca. 120 Min
LM 1 Revierplan und Leistungsverzeichnis verstehen	Kennenlernen und Auseinandersetzung mit Revierplan und Leistungsverzeichnis Exkurs für Lehrende: Geringe Literalität	<i>Vertiefungsangebot</i>
LM 2 Selmas Plan: Reihenfolge der Tätigkeiten planen	typische Entscheidungssituationen aus der Tagesreinigung; Reihenfolge und Priorisierung	komplettes LM als Grundlage für Reihenfolge/Priorisierung <i>(ca. 75 Min)</i>
LM 3 Heute nicht alles geschafft – und jetzt?	lernen, zwischen wichtig und weniger wichtig zu unterscheiden, Entscheidungen zu begründen und Veränderungen im Ablauf klar und freundlich mitzuteilen	komplettes LM <i>(45 Min)</i>
L4 Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren		Optional
LM 1 Gefahrensituationen erkennen	typische Gefahrensituationen erkennen und darüber sprechen grundlegende Aspekte des Arbeits- und Gesundheitsschutzes	<i>Inhalte werden vorausgesetzt</i>
LM 2 Was tun, wenn ... ?	in typischen Notfallsituationen wie Stromausfall, Wasserschaden oder Verletzungen angemessen reagieren	<i>Inhalte werden vorausgesetzt</i>
LM 3 Notfallplan verstehen und anwenden	einen vereinfachten Notfallplan lesen und verstehen; wissen, wer im Notfall zu verständigen und was zu tun ist	<i>Inhalte werden vorausgesetzt</i>
LM 4 Vertiefung – Notfälle richtig kommunizieren	in einer Notfallsituation klare und verständliche Informationen geben, Hilfe anfordern und dabei ruhig und handlungsfähig bleiben	<i>Inhalte werden vorausgesetzt</i>
L5 Pausen und Selbstfürsorge		Optional
LM 1 Pausen kennen und planen	gesetzliche Grundlagen und individuelle Umsetzung von Pausenregelungen	<i>Inhalte werden vorausgesetzt</i>
LM 2 Pause machen, auch wenn es schwierig ist	in schwierigen Situationen wie fehlenden Rückzugsmöglichkeiten oder Unterbrechungen durch Kund*innen Pausen sichern; Pausen gut und gesundheitsförderlich verbringen	<i>Inhalte werden vorausgesetzt</i>
LM 3 Ergonomisch arbeiten in der Tagesreinigung	Wichtigste ergonomische Regeln kennenlernen, deren Nutzen verstehen und sie anwenden	<i>Inhalte werden vorausgesetzt</i>



Lernziele

Fachkompetenz

Selbstkompetenz

Sozialkompetenz

Die Teilnehmenden

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> unterscheiden Tagesreinigung und Reinigung in Randzeiten. beschreiben die Besonderheiten der Tagesreinigung (z.B. Sichtbarkeit, Kommunikation im Betrieb). kennen Erwartungen von Vorgesetzten und Kolleg:innen an das Verhalten bei der Tagesreinigung. | <ul style="list-style-type: none"> reflektieren eigene Erfahrungen mit unterschiedlichen Reinigungszeiten. entwickeln ein professionelles Selbstverständnis als Reinigungskraft am Tag. | <ul style="list-style-type: none"> erkennen die Bedeutung der eigenen Rolle im laufenden Betrieb. besprechen Verhaltensweisen, die zu einem respektvollen Miteinander im Tagesbetrieb beitragen. |
|--|--|--|

Inhaltliche Schwerpunkte

- Veränderung** durch die Sichtbarkeit im Betrieb: **Was bedeutet das für mich?**
- Erwartungen** von anderen Berufsgruppen im Objekt: **Was wird** (unausgesprochen) **verlangt?**
- Rolle und Selbstbild** von Reinigungskräften im Tagesdienst,
- persönliche Erfahrungen** der Teilnehmenden und **kollegialer Austausch**

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- Einstieg (Reflexion und Kennenlernen): Selbstbild und Rolle in der Tagesreinigung (**LM 1**)
- Austausch über Erfahrungen mit Tages- und Randzeitenreinigung (**LM 1**)
- Rollenspiel/Dialog über Erwartungen im Team und im Betrieb, unterschiedliche Arbeitsorte in der Tagesreinigung (**LM 2**)
- Impuls zur Reflexion „Was sehen andere, wenn sie mich bei der Arbeit sehen?“ (**LM 2**)

Weiterführende Hinweise

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM1

Dozierendenansicht



Ich bin sichtbar – Was ist Tagesreinigung?

Achtung: Zu diesem LM gibt es nur eine Dozierendenansicht

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit ihrer Rolle als Reinigungskraft am Tag auseinander – auf persönliche, einfache und wertschätzende Weise. Sie vergleichen ihre Erfahrungen mit Tages- und Abendreinigung und überlegen, was sich durch die Sichtbarkeit im Betrieb verändert. Dabei sprechen sie über ihre Stärken, über Unsicherheiten und über Erwartungen im Arbeitsalltag.

Dies ist besonders wichtig, weil viele Teilnehmende die Tagesreinigung als herausfordernd erleben, etwa weil sie beobachtet werden, kaum Rückmeldung erhalten oder nicht wissen, was von ihnen erwartet wird. Die Übungen helfen, sich selbstbewusster im Betrieb zu positionieren und ein positives Bild von der eigenen Arbeit zu entwickeln.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (10 Min):** Lassen Sie die Lernenden ankommen. Wenn Sie sich bereits kennen, leiten Sie nur ein, dass jetzt ein neues Modul unterrichtet wird, wenn Sie sich noch nicht kennen, sollte in das Kennenlernspiel auch irgendwie die Nennung der Namen/ggf. Betrieb mit einfließen. Eröffnung: „Heute geht es um Ihre Erfahrungen mit der Tagesreinigung und Ihre Rolle im Betrieb. Es gibt kein Richtig oder Falsch, wir sprechen aus dem Alltag.“
- 2. Kennenlernspiel „Ich bin Reinigungskraft und ...“ (20-30 Min):** Sie können die Redekarten (s. u.) gut sichtbar auf einen Tisch legen oder die Teilnehmenden verdeckt ziehen lassen. Lassen Sie alle TN 2-3-mal zu Wort kommen. Die 2. und 3. Runde können auch unter einer anderen Fragestellung durchgespielt werden, z. B. „Das passt zu mir, weil ...“ oder „Ich habe Respekt vor der Arbeit, weil ...“. Sprechen Sie direkt im Anschluss an die Runde über die Antworten: Was fiel leicht? Musste ich überlegen? Hat mich eine Aussage von mir selbst/einer anderen Person überrascht?
- 3. Vergleich Tages- und Abendreinigung (10 Min):** Sammeln Sie an der Tafel mögliche Unterschiede oder lassen Sie die TN zuordnen, wenn Ihnen selbst nichts einfällt (Beispiele s. u.). Ggf. können Sie die TN bitten, mitzuschreiben.
- 4. Ressourcenmarktplatz: Meine Rolle am Tag (15 – 20 Min):** In dieser Übung vervollständigen die TN Satzanfänge mit eigenen Inhalten. Sie ziehen/erhalten wieder Reflexionskarten (s. u.). Dazu bietet sich eine Think-Phase (Karten ziehen und nachdenken) und eine Austausch-Phase (Partner:innen, Kleingruppen, Plenum) an. Optional können die Ressourcen, die die TN mitbringen, an einem Plakat gesammelt werden.
- 5. Blitzlicht (ca. 5 Minuten):** „Ein Gedanke/ein Satz, den ich von heute mitnehme.“

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM1

Dozierendenansicht



Weitere Hinweise:

- Die Übungen in Lernmaterial 1 leben von Offenheit und Wertschätzung. Teilnehmende bringen unterschiedliche Erfahrungen und Sprachstände mit, deshalb ist ein klarer, bildgestützter und alltagsnaher Einstieg besonders wichtig.
- Reflexionsfragen können sensibel sein: Freiwilligkeit und Partnerarbeit fördern die Beteiligung. Lehrkräfte sollten weniger „*richtig oder falsch*“ vermitteln, sondern Raum für persönliche Perspektiven und Stolz auf die eigene Arbeit schaffen.

Tafelbild: Unterschiede zwischen Tages- und Randzeitenreinigung

Tagesreinigung	Randzeitenreinigung
Menschen sind im Gebäude	Gebäude ist meist leer
man wird gesehen	man arbeitet ungestört
Kontakt mit Mitarbeitenden, Kund:innen	kaum Kontakt mit anderen
Unterbrechungen möglich	kaum Unterbrechungen, Konzentration auf Arbeitsablauf
Rücksicht auf Meetings / Pausen	freie Bewegungswege
viele Augen schauen zu	mehr Ruhe bei der Arbeit / keine Zuschauenden
Gespräche möglich / nötig	wenig Kommunikation
manchmal ungeplante Erwartungen von außen	Arbeiten nach Plan
Sichtbarkeit kann verunsichern (oder stärken)	unsichtbare Arbeit, weniger Rückmeldung
Kleidung und Auftreten besonders wichtig	weniger direkte Begegnungen

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM1

Dozierendenansicht



Karten Kennenlernspiel „Ich bin Reinigungskraft und ...“

... ich Sorge dafür, dass es sauber ist.	... ich arbeite oft, wenn andere Pause machen.	... ich bin im ganzen Gebäude unterwegs.
... ich sehe, was andere nicht sehen.	... ich werde gesehen, wenn ich arbeite.	... ich weiß, was wo hingehört.
... ich höre viele Gespräche im Vorbeigehen.	... ich bin da, wenn andere mich brauchen.	... ich kenne viele Wege, Räume und Ecken.
... ich bin ruhig, aber aufmerksam.	... ich habe meinen eigenen Rhythmus.	... ich bringe Sauberkeit und Ordnung.
... ich kenne das Gebäude besser als viele andere.	... ich bleibe freundlich, auch wenn es stressig wird.	... ich bin ein Teil vom Team – auch wenn ich oft allein arbeite.

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM1

Dozierendenansicht



Reflexionskarten Ressourcenmarktplatz

Ich finde es gut, dass ...	Ich wünsche	Ich bin stolz darauf, dass ich ...
Ich bringe in meinen Arbeitsalltag ...	Ich finde wichtig, dass ...	Ich möchte, dass man sieht, ...
Ich mache meine Arbeit gut, wenn ...	Ich arbeite gern am Tag, weil ...	Ich merke, dass ich gebraucht werde, wenn ...
Ich fühle mich sicher, wenn ...	Ich weiß, dass meine Arbeit ...	Ich denke, andere Menschen sehen mich als ...
Ich wünsche mir mehr ...	Ich möchte zeigen, dass ...	Wenn etwas schwierig ist, ...

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM2



Was wird von mir erwartet?

In der Tagesreinigung arbeiten Sie nicht allein. Sie sind Teil eines Teams und viele Menschen sehen Ihnen bei der Arbeit zu. Was erwarten andere von Ihnen?

Aufgabe 1: Schreiben Sie: Welche „anderen Personen“ können Ihnen bei der Arbeit begegnen?

Aufgabe 2: Schreiben Sie in die Tabelle: Was könnten diese anderen Personen von mir erwarten?

Wer?	Was erwarten sie von mir?

Aufgabe 3: Diskutieren Sie: Sind die Erwartungen immer klar? Was ist schwierig?

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM2



Aufgabe 4: Spielen Sie eine der Situationen zu zweit als Rollenspiel. Eine dritte Person beobachtet. Füllen Sie gemeinsam den Beobachtungsbogen aus.

Situation 1 – Reinigung im Geschäft: Jemand will durch

- Kundin: „*Können Sie mal eben zur Seite? Ich möchte hier durch!*“
- Reinigungskraft: reagiert freundlich und erklärt kurz, was gemacht wird

Situation 2 – Aufenthaltsraum Pflegeheim: Sie wollen reinigen, andere sitzen noch dort

- Pflegekraft: „*Jetzt nicht, wir machen gleich Bingo!*“
- Reinigungskraft: antwortet verständnisvoll, erklärt Plan oder fragt nach Möglichkeit

Situation 3 – Unklare Tür: Darf ich rein?

- Büroangestellte: sitzt im Büro, Tür ist angelehnt
- Reinigungskraft: klopft oder fragt vorsichtig, ob gereinigt werden darf

Situation 4 – Sorge wegen Reinigungsmittel

- Elternteil: „*Ist das nicht gefährlich, was Sie da sprühen?*“
- Reinigungskraft: reagiert sachlich und beruhigend, Mittel ist nicht gefährlich

Situation 5 – Kind fragt im Vorbeigehen

- Kind: „*Was machst du da?*“
- Reinigungskraft: antwortet einfach und freundlich

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM2



Aufgabe 5: Stellen Sie sich vor, jemand sieht Sie bei der Arbeit. Was sieht die Person?
Zeichnen Sie ein Bild, einen Comic oder erstellen Sie eine (digitale) Collage.

Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- ☐ Die Reinigungskraft wusste, was sie tun sollte.
- ☐ Die Reinigungskraft war freundlich und ruhig.
- ☐ Die Reinigungskraft hat passende Wörter und Sätze verwendet.
- ☐ Die Körpersprache war offen und passend.
- ☐ Die Situation wurde gut aufgelöst.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM2

Dozierendenansicht



Was wird von mir erwartet?

In der Tagesreinigung arbeiten Sie nicht allein. Sie sind Teil eines Teams und viele Menschen sehen Ihnen bei der Arbeit zu. Was erwarten andere von Ihnen?

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Schreiben Sie: Welche „anderen Personen“ können Ihnen bei der Arbeit begegnen?

je nach Einsatzort:

Vorarbeiter:innen, Kolleg:innen aus der Reinigung, Verwaltungsmitarbeitende/Büroangestellte, Pflegekräfte/Ärzt:innen, Lehrer:innen/Schüler:innen/Eltern, Kund:innen, Patient:innen, Bewohner:innen, Besucher:innen, Hausmeister/Technischer Dienst, Lieferant:innen etc.

Aufgabe 2: Schreiben Sie in die Tabelle: Was könnten diese anderen Personen von mir erwarten?

Wer?	Was erwarten sie von mir?
Vorarbeiterin	Pünktlichkeit, Einhaltung des Plans
Pflegekraft	Rücksicht im Patientenzimmer, leises Arbeiten
Büromitarbeiter	Diskretion, kein Stören bei Meetings
Lehrerin	Vorsicht bei nassen Böden – wegen der Kinder, nett zu Kindern sein
Kundin im Geschäft	freundliches Auftreten, Rücksicht beim Maschineneinsatz

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 90 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit den Erwartungen im Arbeitsalltag auseinander: von Kolleg:innen, Vorgesetzten und anderen Personen im Betrieb. Sie reflektieren, wie sie bei der Arbeit gesehen werden, und überlegen, wie sie in typischen Situationen freundlich, ruhig und selbstbewusst reagieren können. Dabei lernen sie, ihr eigenes Auftreten besser einzuschätzen und passende sprachliche Mittel einzusetzen. Die Übungen helfen,

M2

Tagesreinigung verstehen

L1

Was ist Tagesreinigung?

LM2

Dozierendenansicht



Sicherheit im Kontakt mit anderen zu gewinnen – besonders in Momenten, in denen die Sichtbarkeit zur Herausforderung wird.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (5 Min):** Begrüßung und kurzer Austausch über das Thema: Was sind die Erwartungen an mich im Betrieb? Gibt es je nach Einsatzort unterschiedliche Erwartungen? Hier reicht ein kurzer Aufhänger, Sie sollten nicht zu tief ins Detail gehen.
2. **Erarbeitung (20 Min):** Aufgaben 1 bis 3 bearbeiten (Einzelarbeit/Partnerarbeit oder im Plenum). Hier wird auch noch einmal die Heterogenität der Einsatzmöglichkeiten deutlich, versuchen Sie Gemeinsamkeiten zu finden.
3. **Übergang Rollenspiel (5 Min):** Sie teilen die TN in 3er-Gruppen ein, verteilen die Rollen/Situationen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den Lernenden erwartet? Verweis auf die Beobachtungsbögen und wertschätzende Rückmeldungen.
4. **Rollenspiel durchführen (20-30 Min):** Lassen Sie die Gruppen eine Szene üben, ggf. auch die Rollen tauschen. Die Beobachtungsbögen können von der beobachtenden Person oder allen gemeinsam ausgefüllt werden.
5. **Rückmeldung und Reflexion im Plenum (mind. 15 Minuten):** Ermöglichen Sie Freiwilligen, ihr Rollenspiel vorzuspielen. Besprechen Sie: Was war einfach? Was fiel schwer? Sammeln Sie gemeinsam Tipps für den Umgang mit den dargestellten Situationen.
6. **Aufgabe 5** kann als Abschluss oder als Hausaufgabe durchgeführt werden. Die Darstellungen sollten in jedem Fall besprochen werden. Thematisieren Sie: Fühlen sich die TN unwohl, wenn sie bei der Arbeit beobachtet werden? Warum? Was können sie dagegen tun?

Weitere Hinweise:

- Ein wertschätzendes, offenes Klima ist wichtig.
- Niemand soll bloßgestellt werden – die Vorstellung ist freiwillig.
- Sprachlich schwächere TN können Satzbausteine oder Bildkarten zur Unterstützung erhalten (z. B. aus dem Modul Kommunikation).
- Es ist wichtig, dass die Lehrkraft die Gruppenarbeit moderiert, für Fragen zur Verfügung steht und ggf. eingreift.
- Beobachtungsbogen kann auch mündlich ausgewertet werden (z. B. mit Daumenzeichen oder kurzen Statements: „War höflich“, „War deutlich“).
- Für stärkere TN können Sie die Rollen in ihrer Komplexität noch einmal anpassen (z. B. verschüttet Reinigungsmittel, Kund:in stolpert über einen Eimer etc.).
- Die am Ende gesammelten Tipps können als Tafelbild visualisiert werden, dass sich alle abfotografieren können. Sie können auch mithilfe eines Flinga-Boards sammeln: <https://flinga.fi>. Flinga ist eine digitale Pinnwand, über Weitergabe des QR-Codes können die TN auch selbst Tipps und Hinweise aufschreiben.



Lernziele

Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> erkennen sensible Bereiche im Objekt (z. B. Chefetage, Sozialräume, Empfang). verhalten sich angemessen auf Verkehrsflächen wie Fluren oder in Aufzügen. orientieren sich im Objektplan und identifizieren wichtige Orte. 	<ul style="list-style-type: none"> entwickeln Sicherheit beim Umgang mit unbekannten Bereichen und unerwarteten Situationen. reflektieren das eigene Auftreten und Verhalten im Objekt. 	<ul style="list-style-type: none"> treten gegenüber Kund:innen, Vorgesetzten und Kolleg:innen professionell auf. wahren Diskretion und zeigen durch Körpersprache und Kleidung ein sicheres und respektvolles Auftreten.

Inhaltliche Schwerpunkte

- Auftreten:** Kleidung, Körpersprache, Diskretion
- Objektplan** lesen, sensible und wichtige Orte erkennen und markieren und sich entsprechend verhalten (Chefetage, Sozialräume etc.)
- Verhalten** in Fluren, Aufzügen und Durchgangsbereichen
- Umgang** mit Unsicherheit in unbekannten Bereichen

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- Einstieg: Bildimpulse und Austausch zum Auftreten sowie Reflexion (**LM 1**)
- Arbeit mit Objektplan: wichtige Orte finden und markieren (**LM 2**)
- Austausch über Erfahrungen in sensiblen Bereichen; Verhalten reflektieren (**LM 2**)
- Strategien entwickeln: Was tun bei Unsicherheit in unbekannten Bereichen? (**LM 3**)

Weiterführende Hinweise

M2

Tagesreinigung verstehen

L2

Auftreten und Orientierung im Objekt

LM1



Auftreten im Objekt

Aufgabe 1: Was sehen Sie auf den Bildern?

Bsp. 1

Eine Reinigungskraft steht an der geöffneten Bürotür, klopft freundlich an und schaut in den Raum. Sie trägt saubere Arbeitskleidung, hat den Reinigungswagen ordentlich hinter sich und lächelt. Ihre Körperhaltung ist aufrecht und ruhig.

Bsp. 3

Eine Reinigungskraft steht zögerlich vor der Tür, hält den Reinigungswagen fest und schaut unsicher auf den Türgriff. Sie trägt Arbeitskleidung, wirkt aber nervös und sagt leise: „*Ich weiß nicht, ob ich hier rein darf...*“

Bsp. 2

Eine Reinigungskraft steht in der Tür, ohne zu klopfen. Sie trägt ein verwaschenes T-Shirt, der Reinigungswagen ist unaufgeräumt. Sie schaut auf ihr Handy und sagt beiläufig: „*Ich mach hier kurz sauber.*“

HINWEIS:

Anstelle der 3 Beispieltex te bitte 3 Bilder einfügen (Stockfoto, mit KI generiert o. gezeichnet).

Den Hinweis im Acrobat PDF Reader am Ende entfernen oder verdecken.

Aufgabe 2: Beantworten Sie die Fragen.

Welche Person wirkt professionell? Warum?

Was stört Sie bei einer der Situationen?

Wie wichtig ist Kleidung in der Gebäudereinigung?

M2

Tagesreinigung verstehen

L2

Auftreten und Orientierung im Objekt

LM1



Aufgabe 3: Ordnen Sie zu: Was ist *professionell* (✓), *unprofessionell* (x) oder *kommt auf den Kontext an* (–)?

Im Sozialraum trifft die Reinigungskraft Kollegen und grüßt freundlich, ohne lange zu plaudern.	Die Reinigungskraft geht mit Kopfhörern durch den Flur.
Eine Reinigungskraft telefoniert laut im Flur, während sie den Müll leert.	Die Reinigungskraft öffnet eine Tür – klopft aber nicht vorher.
Er raucht vor dem Haupteingang im Arbeitskittel.	Sie grüßt im Aufzug freundlich.
Die Reinigungskraft stellt den Reinigungswagen ordentlich an die Seite, bevor sie den Raum betritt.	Eine Reinigungskraft klopft, bevor sie ein Büro betritt.

Aufgabe 4: Besprechen Sie in einer Gruppe, warum Sie sich so entschieden haben.
Was können die Reinigungskräfte besser machen?

Aufgabe 5: Reflexion: Wie wirke ich?

■ Was finden Sie wichtig beim Auftreten im Objekt?

■ Was machen Sie selbst schon gut?

■ Was möchten Sie verbessern?

M2

Tagesreinigung verstehen

L2

Auftreten und Orientierung im Objekt

LM1

Dozierendenansicht



Auftreten im Objekt

Lösungshinweise:

Aufgabe 3: Ordnen Sie zu: Was ist *professionell* (✓), *unprofessionell* (x) oder *kommt auf den Kontext an* (~)?

✓	Im Sozialraum trifft die Reinigungskraft Kolleg*innen und begrüßt freundlich, ohne lange zu plaudern.	x	Die Reinigungskraft geht mit Kopfhörern durch den Flur.
x	Eine Reinigungskraft telefoniert laut im Flur, während sie den Müll leert.	~	Die Reinigungskraft öffnet eine Tür – klopft aber nicht vorher.
x	Er raucht vor dem Haupteingang im Arbeitskittel.	✓	Sie begrüßt im Aufzug freundlich.
✓	Die Reinigungskraft stellt den Reinigungswagen ordentlich an die Seite, bevor sie den Raum betritt.	✓	Eine Reinigungskraft klopft, bevor sie ein Büro betritt.

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erkennen, welches Verhalten im Arbeitsalltag als professionell wahrgenommen wird – und welches eher nicht. Sie setzen sich mit typischen Alltagssituationen auseinander, reflektieren ihre eigene Haltung und entwickeln ein sicheres Gespür dafür, wie sie sich im Objekt respektvoll, selbstbewusst und kundenorientiert verhalten können.

Durchführungsschritte:

- **Einstieg (15 Min):** Begrüßung und Bildimpulse: Die Teilnehmenden beschreiben als erstes, was auf den Bildern zu sehen ist, hierbei soll explizit nicht gewertet werden. Als nächstes werden in Aufgabe 2 interpretative Fragen beantwortet. Beide Teile der Übung können in Partner*innenarbeit, Kleingruppen oder im Plenum durchgeführt werden.
- **Erarbeitung (20 Min):** Sie geben einen Input zu professionellem Auftreten als Reinigungskraft. Das können Sie mündlich machen, mithilfe eines Tafelbildes (s. u.) und/oder teilnehmendenzentriert mit Aufgaben 3 und 4.
- **Abschlussreflexion (10 Min):** Lassen Sie die Teilnehmenden reflektieren, wie sie sich selbst wahrnehmen. Wenn sich die Gruppe schon ein bisschen besser kennt und der Umgang wertschätzend ist, kann es auch als Partner*innenarbeit durchgeführt werden (Wie wirkst du auf mich?).

M2

Tagesreinigung verstehen

L2

Auftreten und Orientierung im Objekt

LM1

Dozierendenansicht



- **Alternativ bzw. zusätzlich:** Rollenspiel durchführen (20-30 Min): Sie können ein Rollenspiel aus den Bildkarten aus Aufgabe 1 entwickeln (z. B.: Sie sind die Vorarbeiterin. Führen Sie einen kurzen Dialog mit der Reinigungskraft zu ihrem Auftreten.) oder aus einem anderen Lernmaterial nutzen und dieses an das Thema anpassen (z. B. Modul Kommunikation – LM 4).

Weitere Hinweise:

Ein wertschätzendes, offenes Klima ist wichtig: Ermutigen Sie die TN insbesondere bei den Reflexionen, das herauszustellen, was positiv ist und ihnen bereits gut gelingt.

Mit sprachlich schwächeren TN können Redemittelkarten erstellt werden.

Tafelbild: Professionelles vs. Unprofessionelles Auftreten

Professionell	Unprofessionell
klopfen, bevor man den Raum betritt	einfach die Tür öffnen, ohne Ankündigung
freundlich grüßen, Blickkontakt halten	ignorieren, weggucken, nicht grüßen
Reinigungswagen ordentlich abstellen	Wagen mitten im Weg oder unsortiert stehen lassen
ruhige, freundliche Stimme	laut, hektisch, unhöflich sprechen
saubere Arbeitskleidung tragen	private oder schmutzige Kleidung
Rücksicht nehmen (z. B. warten, wenn jemand telefoniert)	in Gespräche platzen, einmischen oder stören
keine privaten Gespräche im Arbeitsbereich oder auf dem Flur führen (im Pausenraum ist in Ordnung)	lautes telefonieren oder plaudern im Arbeitsbereich
fragen, wenn etwas unklar ist	einfach machen ohne nachzufragen (bei Unklarheit)



Mein Weg durch das Objekt

Aufgabe 1: Arbeiten Sie mit dem Objektplan und markieren Sie.



Orte finden und markieren

- Wo ist der Reinigungsraum?
- Wo ist der Sozialraum?
- Wo ist der Empfang?
- Wo sind Aufzüge oder Treppenhäuser?
- Markieren Sie alle Räume, in denen Kund:innen arbeiten.
- Markieren Sie alle Räume, die Sie nur mit Vorsicht betreten sollten.



Wege einzeichnen und beschreiben

- Zeichnen Sie Ihren täglichen Revierplan im Objekt ein.
- Wie kommen Sie vom Startpunkt zum ersten Raum?
- Wo müssen Sie mit dem Reinigungswagen besonders aufpassen?
- Auf wen müssen Sie besonders aufpassen?
(z. B. Kinder, Senioren, Angestellte mit Rollstuhl)
- Wo begegnen Sie oft anderen Personen?
- Wo machen Sie eine Pause? Warum?



Sprechen über Verhalten

- Was ist in diesem Raum besonders wichtig zu beachten?
- Wie verhalte ich mich, wenn ich jemanden überrasche?
- Was tue ich, wenn ich mich verlaufen habe?
- In welchen Bereichen sollte ich besonders leise und rücksichtsvoll sein?
- Wann ist es besser, nochmal zu klopfen oder zu warten?



Reflexion und Transfer

- Welche Bereiche machen Sie noch unsicher? Warum?
- Was hilft Ihnen, sich besser zu orientieren?
- Welchen Tipp geben Sie neuen Kollegen, um sich gut im Objekt zurechtzufinden?



Mein Weg durch das Objekt

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen, sich sicher im Objekt zu orientieren. Sie erkennen, welche Orte sensibel sind und welches Verhalten dort angemessen ist. Sie entwickeln ein Verständnis für respektvolle Wegführung und den achtsamen Umgang mit Räumen, die von Kund:innen oder Vorgesetzten genutzt werden. Dabei stärken sie ihr Selbstvertrauen im Umgang mit unbekannten oder formellen Bereichen und lernen, sich angemessen zu verhalten, ohne sich zu verstecken.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg „Poster-Diskussion“ (10 Min):** Sie hängen an jede Raumecke ein Poster/großes Blatt mit einer Fragestellung (z. B. Wo machen Sie morgens als erstes sauber? Welche Räume meiden Sie – und warum? Wo sind Sie besonders vorsichtig bei der Arbeit? Was hilft Ihnen, wenn Sie sich irgendwo nicht auskennen?) Die Teilnehmenden sollen entweder auf jedem Poster eine kurze Antwort notieren und dann zum nächsten gehen oder sich ein Poster aussuchen und dort mit den anderen TN, die sich diese Frage ebenfalls ausgesucht haben, kurz diskutieren. Im Abschluss wird im Plenum kurz ausgetauscht: Was war besonders überraschend?
- 2. Erarbeitung I (10 Min):** Zeigen Sie (Beamer, Arbeitsblatt) einen einfachen Objektplan. Klären Sie: Warum ist ein Objektplan wichtig und warum ist es wichtig, ihn gut zu kennen? Die TN sollen wichtige Orte benennen (z. B. Reinigungsraum, Sozialraum, Empfang, Chefetage, Aufzüge, Toiletten). Sie können diese Orte gemeinsam markieren.
- 3. Erarbeitung II (30 Min):** Die TN markieren einen echten (falls passender Objektplan vorhanden) oder fiktiven typischen Weg am Arbeitsplatz. Sie können (im Plenum, in Kleingruppen) folgende Fragen diskutieren: Wo gehe ich zuerst hin? Welche Wege gehe ich oft? Wo war ich noch nie? Sie können für die Erarbeitung auch die Fragen/Impulse aus dem LM 2 nutzen; diese können auch an die jeweilige Lerngruppe angepasst werden. Fokussieren Sie außerdem: Orientierung und Sicherheit in unbekannten Bereichen, Verhalten bei Orientierungsverlust, Verhalten in sensiblen Bereichen
- 4. Reflexion und Transfer (10 Min):** Sammeln Sie gemeinsam an der Tafel/Smartboard Tipps für das Blitzlicht: „Wo fühle ich mich unsicher?“ (Alternativ: „Was hilft mir, mich professionell im Objekt zu bewegen?“). Ermutigen Sie die Lernenden, sich auch 1-2 Tipps auf Kärtchen zum Mitnehmen zu notieren.

M2

Tagesreinigung verstehen

L2

Auftreten und Orientierung im Objekt

LM2

Dozierendenansicht



Weitere Hinweise:

- Es kommt vor, dass Teilnehmende Pläne oder Grundrisse nicht gut kennen. Es kann daher hilfreich sein, zunächst zentrale Begriffe wie „Plan“, „Raum“, „Weg“, „Markierung“ oder „Symbol“ gemeinsam zu klären, am besten anhand eines einfachen Beispiels.
- Wenn Sie keinen konkreten Objektplan verwenden (z. B. Arbeitsstelle TN), nutzen Sie je nach Lerngruppe einen stark vereinfachten Plan (z. B. ein einzelnes Stockwerk mit wenigen, klar benannten Räumen). Farbige Markierungen oder kleine Symbole (z. B. Schwamm für Reinigungsraum, Person mit Krawatte für Chefbüro) helfen bei der Orientierung.
- Bieten Sie ggf. sprachliche Unterstützung durch Satzanfänge oder Redemittelkarten an (s. u. oder Modul Kommunikation). Auch Piktogramme oder Icons sind hilfreich, vor allem für Teilnehmende mit geringen Deutschkenntnissen.
- Thematisieren Sie nicht nur die Orientierung im Plan, sondern auch das angemessene Verhalten in bestimmten Bereichen. Nutzen Sie dazu kleine Impulsfragen oder Rollenspielkarten (z. B. „*Was tun, wenn im Raum gerade eine Besprechung läuft?*“).
- Binden Sie die Erfahrungen der Teilnehmenden aktiv ein. Fragen wie „Wo hast du dich schon mal verlaufen?“ oder „Welche Räume meidest du?“ fördern Austausch und stärken den Praxistransfer.
- Nutzen Sie den Objektplan, um über das konkrete Verhalten im Alltag zu sprechen: „*Wie komme ich von A nach B?*“ oder „*Wie verhalte ich mich im Flur, wenn viele Leute unterwegs sind?*“ – das stärkt Sicherheit und Orientierung.

1. Wenn ich einen Raum betrete ...

„Entschuldigung, darf ich kurz rein?“
 „Ich bin die Reinigungskraft und ich würde jetzt hier reinigen.“
 „Ich wollte nur fragen, ob ich kurz in den Raum kann.“
 „Ist es in Ordnung, wenn ich mit der Reinigung beginne?“

2. Wenn ich unsicher bin ...

„Ich bin mir nicht ganz sicher: Darf ich hier rein?“
 „Ich weiß nicht, ob der Raum gerade benutzt wird.“
 „Ich frage lieber nach, bevor ich etwas falsch mache.“
 „Entschuldigung, können Sie mir bitte sagen, wo der Reinigungsraum ist?“

3. Wenn ich Rücksicht nehmen will ...

„Ich komme später nochmal wieder, wenn Sie fertig sind.“
 „Kein Problem, ich warte kurz draußen.“
 „Ich sehe, Sie haben Besuch. Ich komme später.“
 „Ich möchte Sie nicht stören. Soll ich später nochmal vorbeikommen?“

4. Wenn ich höflich sein möchte ...

„Guten Morgen, ich mache gleich kurz sauber.“
 „Ich bin gleich fertig, danke fürs Warten.“
 „Vielen Dank, dass Sie Bescheid gesagt haben.“
 „Könnten Sie mir kurz sagen, ob der Raum frei ist?“



Satzanfänge und Redemittel für Orientierung im Objekt

Unsicherheit erkennen und damit umgehen

Aufgabe 1: Lesen Sie die folgenden Situationen. Wählen Sie aus jeder Spalte 2 Situationen aus und diskutieren Sie in Partnerarbeit:

- Was ist hier schwierig? Was können Sie tun?
- Was hilft Ihnen, ruhig zu bleiben?

Unsicher im Kontakt mit Menschen		Unsicher im Umgang mit dem Objekt	
1	Sie wissen nicht, ob Sie in den Raum dürfen. Die Tür ist angelehnt.	7	Sie sollen den Raum reinigen, aber Sie waren noch nie dort.
2	Jemand schaut Sie streng an, als Sie mit dem Reinigungswagen vorbeigehen.	8	Der Reinigungswagen passt kaum durch den Flur.
3	Sie stehen im Aufzug, der Chef steigt ein.	9	Sie haben sich verlaufen, der Plan ist schwer zu lesen.
4	Sie wollen eine Pause machen, aber im Pausenraum sitzen Leute, die Sie nicht kennen.	10	Der Raum mit dem Wasseranschluss ist abgeschlossen.
5	Sie sind sich nicht sicher, ob Sie stören dürfen.	11	Sie finden den Reinigungsraum nicht, alle Türen sehen gleich aus.
6	Sie kennen den Pförtner nicht. Er fragt, was Sie hier wollen.	12	Sie sind plötzlich auf der falschen Etage gelandet.

Aufgabe 2: Wählen Sie aus jeder Spalte eine dritte Situation aus. Sammeln Sie **Strategien** (Was kann ich tun?) und **Redemittel** (Was kann ich sagen?).

M2

Tagesreinigung verstehen

L2

Auftreten und Orientierung im Objekt

LM3



Situation:

■ Meine Strategien:

Situation:

■ Meine Redemittel:

Aufgabe 3: Mini-Rollenspiel: Was tue ich, wenn? Eine Person liest eine Situation vor, eine Person spielt die Reinigungskraft und reagiert, eine dritte Person gibt ein wertschätzendes Feedback.

Situationen:

- Sie müssen den Raum reinigen, waren aber noch nie dort.
- Sie finden den Wasseranschluss nicht und wollen nicht überall fragen.
- Sie stehen mit dem Reinigungswagen im Flur, aber es ist sehr eng.
- Sie haben sich verlaufen und können nicht einmal den Plan finden.
- Sie möchten Pause machen, sind sich aber nicht sicher, wo das möglich ist.
- Der Raum ist abgeschlossen. Auf dem Plan steht, dass Sie ihn reinigen sollen.
- Sie müssen sich entschuldigen, weil Sie aus Versehen die falsche Tür geöffnet haben.
- Sie haben gerade gewischt als es zur Pause klingelt...

M2

Tagesreinigung verstehen

L2

Auftreten und Orientierung im Objekt

LM3



Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- ☐ Die Reinigungskraft hat ruhig reagiert.
- ☐ Die Reinigungskraft hat eine Lösung gefunden.
- ☐ Das Verhalten war respektvoll und angemessen.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

M2

Tagesreinigung verstehen

L2

Auftreten und Orientierung im Objekt

LM3

Dozierendenansicht



Unsicherheit erkennen und damit umgehen

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erkennen typische Unsicherheiten und entwickeln einen Umgang damit. Sie setzen sich mit typischen Momenten auseinander, in denen Orientierung fehlt oder sie nicht wissen, wie sie sich verhalten sollen (z. B. neu im Objekt, verschlossene Türen, unbekannte Wege, unklare Zuständigkeiten). Gemeinsam entwickeln sie einfache Strategien, um in solchen Situationen handlungsfähig zu bleiben – sei es durch gezieltes Nachfragen, ruhiges Abwarten, das Nutzen von Plänen oder das Einholen von Hilfe. Die Teilnehmenden stärken ihr Selbstbewusstsein im Umgang mit Unsicherheit und bauen Hemmungen ab, in unbekannten Bereichen höflich und professionell zu handeln.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (10 Min):** Begrüßung und ggf. kurzer Austausch über das Thema: Wann waren Sie bei der Arbeit schon einmal unsicher?
- 2. Erarbeitung (20 Min):** Arbeiten Sie gemeinsam im Plenum oder im selbstorganisierten Lernen (Einzelarbeit, Kleingruppen) mit der Situationstabelle (Aufgaben 1 und 2). Sie können zur Unterstützung die Redemittel aus LM 2 dieser Unterrichtseinheit oder aus anderen LE und Modulen nutzen
- 3. Übergang Rollenspiel (5 Min):** Sie teilen die TN in 3er-Gruppen ein, verteilen Sie die Situationen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den Lernenden erwartet? Verweis auf die Beobachtungsbögen und wertschätzende Rückmeldungen.
- 4. Rollenspiel durchführen (15-20 Min):** Lassen Sie die Gruppen eine Reaktion spielen und ggf. auch die Rollen tauschen. Die Beobachtungsbögen können von der beobachtenden Person oder allen gemeinsam ausgefüllt werden.
- 5. Kurze Rückmeldung und Reflexion im Plenum (10 Min):** Was funktionierte gut im Rollenspiel? Was können die TN für Ihren Alltag mitnehmen (Redemittel, Strategien, Selbstbewusstsein)?

Weitere Hinweise:

- Lassen Sie eigene Erfahrungen zu (z. B. auch bei den Rollenspielen). Das fördert Selbstvertrauen, Normalisierung und kollegialen Austausch. Fragen Sie gerne: „**Was verunsichert Sie?**“ und machen Sie deutlich, dass die TN dafür nicht verurteilt werden.
- Für ein wertschätzendes, offenes Lernklima können Sie sich selbst auch öffnen: Was verunsichert Sie als Lehrkraft? (neue Klasse, Stoff, der zum ersten Mal unterrichtet wird, eine neue Methode)
- Betonen Sie immer wieder, dass Unsicherheit im Arbeitsalltag ganz normal ist. Wichtig ist es, ruhig zu bleiben und freundlich zu handeln. Viele der Unsicherheiten werden sich im Laufe der Zeit auflösen und neue evtl. dazukommen z. B. mit neuen, komplexeren Aufgaben).



Lernziele

Fachkompetenz

Selbstkompetenz

Sozialkompetenz

Die Teilnehmenden

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> erklären, was ein Revierplan und ein Leistungsverzeichnis ist und wie sie genutzt werden. entnehmen relevante Informationen. planen die Reihenfolge von Reinigungstätigkeiten unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen in der Tagesreinigung. benennen Gründe für Abweichungen vom Plan und formulieren einfache Mitteilungen bei Planabweichungen. | <ul style="list-style-type: none"> reflektieren ihre Entscheidungen bei der Arbeitsplanung (Was ist jetzt wichtig? Was kann warten?). entwickeln Sicherheit im Umgang mit unerwarteten Situationen (z. B. Raum belegt, Kunde im Zimmer). übernehmen Verantwortung für ihre Aufgabenbereiche. | <ul style="list-style-type: none"> kommunizieren freundlich und sachlich über Abweichungen vom Reinigungsplan. stimmen sich mit Kolleg:innen und Vorgesetzten ab. |
|--|---|--|

Inhaltliche Schwerpunkte

- Revierpläne und Leistungsverzeichnisse lesen** und verstehen sowie Unterschiede und Gemeinsamkeiten beider Planungsinstrumente erkennen.
- Bedeutung der Pläne** für die tägliche Reinigungsarbeit nachvollziehen.
- flexible Planung** der Tätigkeiten in der Tagesreinigung und **Umgang mit Störungen** und unerwarteten Situationen.

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- Einführung mit Beispielen aus der Praxis, Vergleich echter Revierpläne/ Leistungsverzeichnisse, Zuordnungsübungen, Leseverständnis (LM 1)
- Induktives Vorgehen: Entscheidungssituationen aus der Tagesreinigung erfahren und diskutieren anhand von Fallbeispielen, alternative Planung (LM 2)
- Priorisierungsübung und Rollenspiel zu typischer Planungssituation (LM 3)

Weiterführende Hinweise



Revierplan und Leistungsverzeichnis verstehen

Aufgabe 1: Sammeln Sie gemeinsam die Eigenschaften von Revierplan und Leistungsverzeichnis und tragen Sie die Antworten in die Tabelle ein.
Nutzen Sie dazu auch die Texte unter der Tabelle.

Begriff	Was ist das?	Wofür ist es wichtig?
Revierplan		
Leistungsverzeichnis		

Ein Revierplan **zeigt** ...

- wo Sie arbeiten (Gebäudeteil, Räume).
- welche Flächen und Bereiche gereinigt werden.
- wer für etwas zuständig ist.
- wann die Arbeit gemacht wird.

Ein Leistungsverzeichnis **sagt** Ihnen ...

- was genau Sie reinigen sollen.
- wie oft etwas gereinigt wird (täglich, wöchentlich, 2x wöchentlich, ...).
- den Raum oder die Raumgruppe für diese Angaben.

- Das Leistungsverzeichnis sollte ein Teil des Revierplans sein und ergänzt ihn.
- Beide Dokumente gehören zusammen.
- Der Revierplan ist in der Regel eine Tabelle.
- Das Leistungsverzeichnis ist meist eine detaillierte Liste, z. B. eine Tabelle.

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM1



Aufgabe 2: Ordnen Sie die Stichworte in den Kästchen dem Leistungsverzeichnis zu.

Raum	Aufgabe	Häufigkeit	Mittel/Gerät
WC Damen			
WC Damen	Spiegel reinigen		
Küche			
Küche		täglich	
Flur			Mopp, Reinigungswagen

Müll leeren	täglich	Allzweckreiniger, Tuch	Boden wischen
täglich	Oberflächen reinigen	Glasreiniger, Mikrofaser-tuch	2x pro Woche
Müllbeutel, Handschuhe	Boden wischen	3x pro Woche	Mopp, Reinigungswagen

Aufgabe 3: Lesen Sie das Dokument (Revierplan/Leistungsverzeichnis). Beantworten Sie die Fragen.

■ In welchem Raum wird täglich gereinigt?

■ Welche Aufgaben gehören zum Flur?

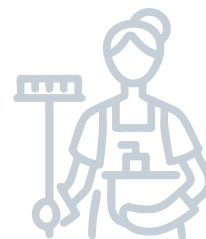
M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM1



■ Wer ist für den Küchenbereich zuständig?

■ Was ist mit dem Spiegel im WC?

■ Was passiert mittwochs?

Redemittel/Wortschatzkarten

täglich / wöchentlich	zuständig sein für	reinigen	feucht wischen (Boden, Oberfläche)
Fläche / Raum / Bereich	Aufgabe / Tätigkeit	mit dem Mopp arbeiten	mit dem Staubsauger arbeiten
nass wischen (Boden, Oberfläche)	mit dem Tuch arbeiten	abstauben	Grobschmutz entfernen
nach Plan arbeiten	gründlich reinigen	nach Sicht reinigen	streifenfrei polieren (Spiegel, Glasflächen)
abweichen vom Plan	ich mache zuerst ... und dann ...	nach Bedarf	auswechseln



Revierplan und Leistungsverzeichnis verstehen

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Sammeln Sie gemeinsam die Eigenschaften von Revierplan und Leistungsverzeichnis und tragen Sie die Antworten in die Tabelle ein.
Nutzen Sie dazu auch die Texte unter der Tabelle.

Begriff	Was ist das?	Wofür ist es wichtig?
Revierplan	Ein Plan, der zeigt, wo ich reinigen soll: welche Räume, welche Etage, welche Zeit.	So weiß ich, welche Räume mein Bereich sind, wo ich anfangen soll und welche Räume zu einer bestimmten Zeit belegt sind.
Leistungsverzeichnis	Eine Liste, die zeigt, was ich machen soll und wie oft.	So weiß ich genau, welche Aufgaben ich habe und wie oft ich sie machen muss.

Aufgabe 2: Ordnen Sie die Stichworte in den Kästchen dem Leistungsverzeichnis zu.

Raum	Aufgabe	Häufigkeit	Mittel/Gerät
WC Damen	Boden wischen	täglich	Mopp, Reinigungswagen
WC Damen	Spiegel reinigen	2x pro Woche	Glasreiniger, Mikrofaser-tuch
Küche	Müll leeren	täglich	Müllbeutel, Handschuhe
Küche	Oberflächen reinigen	täglich	Allzweckreiniger, Tuch
Flur	Boden wischen	3x pro Woche	Mopp, Reinigungswa-gen

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM1

Dozierendenansicht



Aufgabe 3: Lesen Sie das Dokument (Revierplan/Leistungsverzeichnis). Beantworten Sie die Fragen.

Hier müssen Sie als Lehrkraft einen Revierplan/ein Leistungsverzeichnis ergänzen. Dies kann an dieser Stelle auch detaillierter sein. Wenn Sie kein offizielles zur Hand haben, können Sie sich z. B. mit ChatGPT auch ein Beispielhaftes erstellen.

Damit das Ergebnis möglichst detailliert und originalgetreu wird, können Sie einen Prompt-Generator nutzen, z. B. <https://deinkikompass.de/prompt-generator>

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 90 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit den beiden wichtigsten Planungsinstrumenten in der Gebäudereinigung auseinander: dem Revierplan und dem Leistungsverzeichnis. Sie entdecken, wofür diese Pläne da sind, wie sie sie im Arbeitsalltag nutzen können und worin die Unterschiede liegen. Dabei bringen sie eigene Erfahrungen ein, tauschen sich aus und üben, Informationen in einfachen Plänen zu finden und zu verstehen.

Dies ist besonders wichtig, weil Revierpläne und Leistungsverzeichnisse die Grundlage für die tägliche Arbeit bilden – aber oft nicht erklärt werden. Die Übungen helfen den Teilnehmenden, ihre Aufgaben besser zu verstehen, Verantwortung zu übernehmen und Sicherheit im Umgang mit schriftlichen Arbeitsanweisungen zu gewinnen.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (10 Min):** Begrüßung und Redeimpuls: „Haben Sie schon einmal mit Plänen gearbeitet? Mit welchen? War das leicht oder schwer?“
- 2. Erarbeitung (30 Min):** Mit Aufgabe 1 und 2 werden Revierpläne und Leistungsverzeichnisse erschlossen. Im Idealfall bringen Sie Beispieldokumente mit und können diese den Teilnehmenden zeigen und erklären. Stellen Sie dabei sicher: Sie haben Beispiele mitgebracht, die Dokumente weichen je nach Betrieb voneinander ab.
- 3. Vertiefung und Transfer (30 Min):** Die TN erhalten ein vereinfachtes Beispiel für einen Revierplan oder ein Leistungsverzeichnis. Sie bearbeiten dazu schriftliche Aufgaben (Aufgabe 3), bei denen sie Informationen gezielt im Dokument suchen und verstehen sollen. Anschließend werden die Antworten im Plenum oder in Tandemarbeit verglichen und gemeinsam besprochen, um Unsicherheiten zu klären und das Textverständnis zu stärken.
- 4. Puffer Sprachförderung (15 Min):** Planen Sie etwas zusätzliche Zeit ein, um beim Sprachverständnis zu unterstützen. Die Teilnehmenden erhalten passende Redemittel wie „Im Plan steht ...“ oder „Ich bin zuständig für ...“, um sicher über ihre Aufgaben sprechen zu können. Neue Begriffe werden langsam eingeführt, mehrfach wiederholt und sichtbar gemacht – zum Beispiel an der Tafel oder mit Karteikarten. Satzanfänge werden vorgegeben und gemeinsam im Plenum oder in Partnerarbeit vervollständigt, um die Anwendung der neuen Sprache zu erleichtern. Falls sich die Gelegenheit ergibt, können Sie darauf hinweisen, dass mit „gründlich reinigen“ nicht die Grundreinigung gemeint ist. Das ist ein häufiges Missverständnis.

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM1

Dozierendenansicht



- 5. Blitzlicht (ca. 5 Minuten):** Ein Gedanke/ein Satz, den ich von heute mitnehme. Ein Abschluss ist wichtig und sollte auf jeden Fall durchgeführt werden, insbesondere nach einer solch inhaltsvollen Lerneinheit. Gestalten Sie es jedoch leicht; auf keinen Fall sollte noch einmal neuer Stoff vorkommen.

Weitere Hinweise:

- Heute werden die Dokumente häufig auch als Bildkarten oder mit Icons ausgegeben, um das sprachliche Verständnis zu erleichtern. Zeigen Sie solche Beispiele gerne, wenn Sie sie zur Hand haben. Nutzen Sie den Lernraum aber auch dafür, um mit Schriftsprache zu üben, insbesondere besonders geläufige Redewendungen (siehe Redemittel).
- Stellen Sie immer wieder sicher, dass die TN auch von ihren eigenen Erfahrungen sprechen können und ggf. auch von den Hürden, die ihnen begegnen.

Exkurs: Geringe Literalität

Es ist möglich, dass Mitarbeitende in der Gebäudereinigung Schwierigkeiten haben, mit dem Lesen und Verstehen von schriftlichen Informationen, besonders wenn Fachbegriffe, Tabellen oder komplexe Satzstrukturen verwendet werden. Dies trifft auch auf Personen zu, deren Muttersprache Deutsch ist. Diese sogenannte geringe Literalität bedeutet nicht, dass die Betroffenen keine Kompetenzen haben – im Gegenteil: Viele verfügen über umfangreiches Erfahrungswissen und praktisches Können, stoßen aber an Grenzen, wenn schriftliche Arbeitsanweisungen nicht verständlich aufbereitet sind. Es ist daher wichtig, Texte zu vereinfachen, Schlüsselbegriffe sichtbar zu machen und ausreichend Zeit für das Lesen und Verstehen einzuplanen. Hilfreich sind auch Vorlesen, gemeinsames Erschließen von Texten, Visualisierungen und das Anknüpfen an bekannte Situationen aus dem Arbeitsalltag. Ziel ist es, Teilnehmende sprachlich zu stärken, ohne sie zu überfordern oder zu beschämen.

Hilfreiche Adressen zur Information:

Stiftung Grundbildung Berlin:

<https://grundbildung-berlin.de/analphabetismus-geringe-literalitaet-co-wie-sagt-man/>

Wissenschaftliche Erkenntnisse zur geringen Literalität in Deutschland einfach dargestellt (LEO-Studie):

<https://leo.blogs.uni-hamburg.de/>

Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung: <https://alphabetisierung.de/>

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM2



Selmas Plan: Reihenfolge der Tätigkeiten planen

Aufgabe 1: Lesen Sie den Text.

Selma arbeitet seit kurzem in der Tagesreinigung einer Schule.

Sie ist morgens bis 10 Uhr für den Lehrerbereich zuständig.

Heute kommt sie wie immer um 7:00 Uhr zur Arbeit.

Aber es ist viel los.

Einige Räume sind schon belegt, andere noch frei.

Selma schaut auf ihren Plan und überlegt:

Was mache ich zuerst? Was später?

Und was, wenn etwas nicht klappt?

Selma möchte ihre Arbeit gut machen – aber auch praktisch denken.

Aufgabe 2: Helfen Sie Selma. Was sollte Sie zuerst machen? Warum? Was später?

- WC reinigen
- Oberflächen in der Küche reinigen
- Müll leeren im Lehrerbereich
- Boden saugen im Flur
- Kontaktflächen reinigen (Türklinken und Lichtschalter)

Schreiben oder sagen Sie: „Selma macht zuerst ____, weil _____. Dann macht sie ____, weil ____ ...“

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM2



Aufgabe 3: Als Selma anfangen will, merkt sie:

- Das WC ist besetzt.
- In der Küche sitzen noch zwei Lehrer.
- Eine Kollegin braucht kurz Hilfe mit der Maschine.
- Das Lehrerzimmer ist besetzt.
- Der Flur ist noch leer.

Schreiben oder sagen Sie: „Selma hilft zuerst ____, weil _____. Dann reinigt sie _____, weil ____ ...“

Aufgabe 4: Selma hat einen Plan, aber heute ist alles anders. Wie kann Selma umplanen?

- Alle WCs werden bis 8 Uhr repariert.
- Im Lehrerzimmer ist ab 8 Uhr eine Besprechung.
- Die Kollegin kommt um 8 Uhr und braucht Hilfe.
- Die meisten Lehrer kommen zwischen 7.30 Uhr und 8 Uhr.
- Zwischen 8.50 Uhr und 9.10 Uhr ist eine Frühstückspause.

Schreiben Sie den neuen Plan auf oder sagen Sie:

„Um 7:00 Uhr macht Selma ____, um 7:30 Uhr ____ ...“

Selmas Plan

- ☐ 7:00 Uhr: Damen-WCs reinigen
- 7:30 Uhr: Müll leeren
- 8:00 Uhr: Herren-WC
- ☐ 8:30 Uhr: Türklinken reinigen
- 9:00 Uhr: Boden saugen
- 9:30 Uhr: Küche aufräumen



Aufgabe 5: Lesen Sie gemeinsam im Kurs die Regeln für Reinigungskräfte.

Typische Reihenfolge in der Schulreinigung (Tagesreinigung)

Was?	Wann?
1. Verkehrsflächen Eingangsbereich	
Böden und Glasflächen	Meist zu Beginn, bevor viele Menschen kommen
2. Sanitärräume früh reinigen	
WC, Waschbecken, Spiegel - hygienisch besonders sensibel	Früh, während des Unterrichts
3. Papierkörbe und Müll leeren	
Müll kann schnell überquellen und riechen	Vor der Bodenreinigung, damit Nichts auf den frisch gewischten Boden fällt
4. Tische und Oberflächen abwischen	
Im Unterrichtsraum	Während der großen Pause
5. Bodenreinigung zum Schluss	
Saugen, fegen, wischen	Nach der Müllentsorgung und Tischreinigung

Wichtige Grundsätze!!!

- von sauber nach schmutzig: z. B. in einem WC zuerst die Außenflächen (Spülkasten und angrenzender Fliesenbereich), dann die WC-Brille von außen nach innen, zum Schluss die WC-Schüssel.
- 4-Farbsystem der Tücher und Eimer einhalten.
- von oben nach unten: erst Oberflächen, dann Boden.
- von hinten nach vorne: keine bereits gereinigten Flächen wieder betreten.
- Reinigungsmittel richtig zuordnen: Passend zur Oberfläche und Verschmutzung.
- nicht stören: in Tagesreinigung flexibel auf belegte Räume reagieren.

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM2



Aufgabe 5: Konnten Sie die Grundsätze bereits in Selmas Plan berücksichtigen?
Warum? Warum nicht?

Aufgabe 6: Selmas Vorarbeiterin Frau Richter sagt:
*„In der Tagesreinigung widersprechen sich die Grundsätze manchmal.
Sauber gemacht werden muss trotzdem.“*
Was könnte damit gemeint sein?

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM2

Dozierendenansicht



Selmas Plan: Reihenfolge der Tätigkeiten planen

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Helfen Sie Selma. Was sollte Sie zuerst machen? Warum? Was später?

- WC reinigen
- Oberflächen in der Küche reinigen
- Müll leeren im Lehrerbereich
- Boden saugen im Flur
- Kontaktflächen reinigen (Türklinken und Lichtschalter)

Schreiben oder sagen Sie: „Selma macht zuerst ____, weil _____. Dann macht sie ____, weil ____ ...“

„Selma macht zuerst die Türklinken, weil das schnell geht und wichtig für die Hygiene ist. Dann macht sie das WC, weil es früh am Tag noch frei ist und sauber sein muss. Danach macht sie den Müll, weil der schnell voll wird und es sonst riecht. Dann macht sie die Küche, weil sie dann frei ist und sauber sein soll, bevor die Lehrer:innen wiederkommen. Am Ende macht sie den Boden im Flur, weil niemand mehr darüber laufen soll, wenn er sauber ist.“

Aufgabe 3: Als Selma anfangen will, merkt sie:

- Das WC ist besetzt.
- In der Küche sitzen noch zwei Lehrer.
- Eine Kollegin braucht kurz Hilfe mit der Maschine.
- Das Lehrerzimmer ist besetzt.
- Der Flur ist noch leer.

Schreiben oder sagen Sie: „Selma hilft zuerst ____, weil _____. Dann reinigt sie ____, weil ____ ...“

„Selma hilft zuerst der Kollegin mit der Maschine, weil das schnell geht und die Kollegin sonst nicht weiterarbeiten kann. Dann reinigt sie den Flur, weil er noch leer ist und sie dort ungestört arbeiten kann. Danach schaut sie, ob das WC frei ist, und macht dort weiter, wenn es möglich ist. Selma geht ins Lehrer:innenzimmer und fragt: *„Stört es, wenn ich kurz den Müll mitnehme?“*, weil sie ihre Arbeit machen will, ohne die Lehrer:innen zu unterbrechen.“

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM2

Dozierendenansicht



Aufgabe 4: Selma hat einen Plan, aber heute ist alles anders.
Wie kann Selma umplanen?

- Alle WCs werden bis 8 Uhr repariert.
- Im Lehrerzimmer ist ab 8 Uhr eine Besprechung.
- Die Kollegin kommt um 8 Uhr und braucht Hilfe.
- Die meisten Lehrer kommen zwischen 7.30 Uhr und 8 Uhr.
- Zwischen 8.50 Uhr und 9.10 Uhr ist eine Frühstückspause.

Schreiben Sie den neuen Plan auf oder sagen Sie:

„Um 7:00 Uhr macht Selma ____, um 7:30 Uhr ____ ...“

„Um 7:00 Uhr macht Selma die Türklinken, weil die WCs noch repariert werden.

Um 7:30 Uhr macht sie den Müll, weil es noch ruhig ist und die Lehrer:innen noch nicht alle da sind.

Um 8:00 Uhr hilft sie der Kollegin, weil die Kollegin dann Unterstützung braucht.

Um 8:30 Uhr reinigt sie die Herren-WCs, weil die Reparatur fertig ist und das Lehrer:innenzimmer wegen der Besprechung nicht mehr frei ist.

Um 9:00 Uhr wartet sie kurz, weil Frühstückspause ist.

Um 9:10 Uhr saugt sie den Boden, wenn die Pause vorbei ist.

Um 9:30 Uhr räumt sie die Küche auf, weil dann dort niemand mehr frühstückt.“

Aufgabe 6: Selmas Vorarbeiterin Frau Richter sagt:
„In der Tagesreinigung widersprechen sich die Grundsätze manchmal.
Sauber gemacht werden muss trotzdem.“
Was könnte damit gemeint sein?

„Manchmal kann Selma nicht nach Plan arbeiten. Zum Beispiel: Eigentlich soll man erst den Müll leeren, dann den Boden wischen – aber wenn jemand im Raum ist, geht das nicht. Oder sie soll zuerst das WC reinigen, aber es ist besetzt. Dann muss sie trotzdem überlegen: Was ist jetzt möglich? Was ist trotzdem wichtig? Auch wenn der Plan nicht passt, muss sie eine gute Lösung finden.“

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 75 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit typischen Entscheidungssituationen aus der Tagesreinigung auseinander. Sie überlegen, in welcher Reihenfolge sie ihre Aufgaben erledigen können, und entwickeln eigene Lösungen, wenn der ursprüngliche Plan nicht umsetzbar ist, etwa weil Räume belegt sind oder sich spontan etwas ändert. Dabei stärken sie ihre Selbstständigkeit, ihr Planungsvermögen und ihr Vertrauen in die eigene Entscheidung.

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM2

Dozierendenansicht



Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (10 Min):** Begrüßung und gemeinsam im Plenum Aufgabe 1 bearbeiten. Dies bietet sich besonders an, wenn die Schriftsprachkenntnisse der Teilnehmenden eher gering sind.
2. **Erarbeitung (induktiv) (20 Min):** Dieses Lernmaterial ist induktiv aufgebaut, d. h. die Lernenden probieren sich erst an einem spezifischen Fall aus und im Anschluss werden die allgemeinen Regeln besprochen. Für das Ausprobieren eignen sich Aufgaben 2-4, diese können in Partner- oder Kleingruppenarbeit oder im Plenum bearbeitet werden.
3. **Erarbeitung/Sicherung (30 Min):** Hier erarbeiten Sie mit den Lernenden die grundlegenden Regeln zur Reihenfolge beim Reinigen, aber auch: In der Tagesreinigung muss manchmal von der Reihenfolge abgewichen werden. Deswegen gibt es bei der Planung grob auch kein Richtig/Falsch und es ist sinnvoll, die TN selbst erstmal Lösungen für die Planungsprobleme finden zu lassen. Nach der gemeinsamen Sicherung können die TN dann ggf. noch einmal zurückgehen und ihre Planung ändern (Aufgabe 5).
4. **Reflexion/Transfer/Abschluss (15 Min):** Hier kann eine Reflexionsfrage im Plenum genutzt werden, damit den Lernenden noch einmal bewusst wird: Es gibt die Theorie, an die ich mich halten sollte und die das Grundgerüst meiner Arbeit ist, von der ich aber auch – wenn nötig – abweichen kann oder sogar muss.

Weitere Hinweise:

- Auch hier bietet es sich an, wieder auf die Erfahrungen der TN zurückzugreifen. Wo mussten sie selbst einmal vom Plan abweichen? Wie hat sich das angefühlt? Wie ist es ausgegangen?
- Die Aussage der Vorarbeiterin bietet eine Gelegenheit, um die Verantwortung der Reinigungskräfte und auch ihre Handlungsspielräume zu thematisieren. Es geht darum, zu zeigen: „Du darfst und sollst mitdenken.“ Gerade Teilnehmende mit wenig Berufserfahrung oder geringer Literalität profitieren davon, wenn sie erleben, dass eigenes Planen und Umdenken ausdrücklich erwünscht ist.
- Dies ist ein sehr textlastiges Lernmaterial. Es bietet sich jedoch im Rahmen der LE ein, weiterhin mit Texten zu üben, sodass die TN sicherer darin werden. Wichtig ist, dass Sie sich dafür Zeit nehmen und sprachlich entlasten, z. B. mit immer wiederkehrenden Worten und Satzbausteinen wie: „Eigentlich soll ich ..., aber ...“ oder „Normalerweise mache ich ..., aber heute ...“. Auch Fach- und Schlüsselwörter können noch einmal gesondert geübt werden (Grundsatz, Widerspruch, trotzdem; sowie siehe Redemittel LM 1 in dieser LE)



Heute nicht alles geschafft – und jetzt?

Aufgabe 1: Selma hat heute wenig Zeit. Sie soll in diesem Bereich eigentlich fünf Aufgaben erledigen, aber schafft nur drei.
Helfen Sie ihr, zu entscheiden, was sie heute macht und was warten kann.

Wählen Sie drei Aufgaben aus. Begründen Sie Ihre Entscheidung.
„Selma macht zuerst ____, weil _____. Dann macht sie ____, weil ____ ...
Die anderen Aufgaben kann Sie morgen machen.“

Selmas Aufgaben

- ☐ • Boden saugen im Flur
- ☐ • Müll leeren im Lehrerzimmer
- ☐ • Spiegel im WC ~~putzen~~ **reinigen**
- ☐ • Oberflächen in der Küche abwischen
- ☐ • Türklinken reinigen

Aufgabe 2: Selma hat heute nur den Flur und die Küche geschafft. Das Lehrerzimmer war besetzt, das WC war bis 9:30 Uhr blockiert. Jetzt spricht sie mit Frau Richter, ihrer Vorarbeiterin. Spielen Sie das Rollenspiel in Partnerarbeit.

- Selma: Erklärt, was sie gemacht hat und warum.
- Frau Richter, die Vorarbeiterin: Fragt nach und gibt Rückmeldung

Redemittel

Selma		Frau Richter	
Ich habe heute nicht alles geschafft.	Das WC war lange besetzt.	Danke, dass Sie Bescheid sagen.	Was haben Sie heute geschafft?
Was soll ich morgen zuerst machen?	Ich habe mich auf die Küche konzentriert.	Können Sie das morgen nachholen?	Nächstes Mal sagen Sie mir bitte gleich Bescheid.



Heute nicht alles geschafft – und jetzt?

Lösungshinweis:

Aufgabe 1: Selma hat heute wenig Zeit. Sie soll in diesem Bereich eigentlich fünf Aufgaben erledigen, aber schafft nur drei. Helfen Sie ihr, zu entscheiden, was sie heute macht und was warten kann.

Wählen Sie drei Aufgaben aus. Begründen Sie Ihre Entscheidung. „Selma macht zuerst ____, weil _____. Dann macht sie _____, weil ____ ... Die anderen Aufgaben kann Sie morgen machen.“

„Selma macht zuerst die Türklinken, weil viele Menschen sie anfassen und Hygiene für die Schule besonders wichtig ist. Dann leert sie den Müll im Lehrer:innenzimmer, weil der schnell voll ist und unangenehm riechen kann. Danach wischt sie die Oberflächen in der Küche, weil dort oft gegessen wird und es sauber sein muss. Den Spiegel im WC und den Boden im Flur kann sie morgen machen, weil diese Aufgaben heute nicht so dringend sind.“

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 45 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit Situationen auseinander, in denen sie nicht alle Aufgaben wie geplant erledigen können. Sie lernen, zwischen wichtig und weniger wichtig zu unterscheiden, Entscheidungen zu begründen und Veränderungen im Ablauf klar und freundlich mitzuteilen. Dabei vertiefen sie ihre Selbstsicherheit im Arbeitsalltag und üben, Verantwortung zu übernehmen und verständlich zu kommunizieren.

Durchführungsschritte Rollenspiel:

- 1. Einstieg (5 Min):** Sie teilen die TN in 2er- oder 3er-Gruppen ein, verteilen die Rollen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den Teilnehmenden erwartet?
- 2. ggf. Sprachvorentlastung und Wiederholung (5 Min):** Begriffe und Sätze sammeln, die in den Rollen vorkommen könnten (siehe unten in Aufgabe 2). Ggf. Satzbausteine visualisieren oder auf Kärtchen schreiben.
- 3. Rollenspiel durchführen (15-20 Min):** Lassen Sie die Gruppen eine Szene üben, ggf. auch die Rollen tauschen.
- 4. Zusätzlich:** Beobachtungsbögen ausfüllen (ggf. ca. 5 Min zusätzlich, siehe unten): Parallel können die TN die Bögen ausfüllen. Hierfür ist es wichtig, dass Sie auch diese vorher klären. Ebenfalls klären sollten Sie die Form der Rückmeldung, die die TN basierend auf den Beobachtungsbögen geben.
- 5. Rückmeldung und Reflexion im Plenum (mind. 15 Minuten):** Ermöglichen Sie Freiwilligen, ihr Rollenspiel vorzuspielen. Besprechen Sie: Was war einfach? Was fiel schwer? Sammeln Sie gemeinsam Tipps für den Umgang in schwierigen Situationen.

M2

Tagesreinigung verstehen

L3

Arbeitsplanung verstehen und umsetzen

LM3

Dozierendenansicht



Weitere Hinweise:

- Aufgabe 1 dient als Wiederholung oder als Alternative zu den Aufgaben in LM 2 dieser LE, mit besonderem Fokus auf Priorisierungen. Nicht alle Teilnehmenden sind es gewohnt, Entscheidungen zu priorisieren – vor allem dann, wenn sie sonst klare Anweisungen erhalten. Es kann hilfreich sein, zunächst gemeinsam zu klären, was „wichtig“ im Reinigungskontext überhaupt heißt (z. B. Hygiene, Zeit, Nutzung der Räume), und konkrete Beispiele dafür zu geben. Es geht nicht um „richtig oder falsch“, sondern um sinnvolles Abwägen.
- Viele Teilnehmende haben Hemmungen, mitzuteilen, wenn sie etwas nicht geschafft haben – aus Angst vor Kritik oder wegen sprachlicher Unsicherheit. Umso wichtiger ist es, einfache, wertschätzende Redemittel anzubieten und die Haltung zu stärken: „*Es ist in Ordnung, Bescheid zu sagen – das zeigt Verantwortung.*“ Rollenspiele helfen, solche Gespräche angstfrei zu üben.
- Wichtige Begriffe wie „schaffen“, „wichtig“, „verschieben“, „Bescheid sagen“ oder „Plan ändern“ sollten gemeinsam geklärt und sichtbar gemacht werden. Auch kleine Satzmuster wie „Ich habe heute ... gemacht, weil ...“ oder „Ich konnte ... nicht machen, weil ...“ geben Sicherheit. Gut geeignet sind auch Satzkarten oder Vorlagen zum Ergänzen.

Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- ☐ Selma hat erklärt, welche Aufgaben sie gemacht hat.
- ☐ Selma hat gesagt, warum sie etwas nicht geschafft hat.
- ☐ Selma hat eine Lösung gefunden oder einen Vorschlag gemacht.
- ☐ Selma hat klar und freundlich gesprochen.
- ☐ Selma hat passende Redemittel benutzt.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>



Lernziele

Fachkompetenz

Selbstkompetenz

Sozialkompetenz

Die Teilnehmenden

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ erkennen Gefahren im Arbeitsalltag und benennen typische Notfallsituationen (z. B. Stromausfall, Wasserschaden). ▪ verstehen einen einfachen Notfallplan und wissen, wie sie ihn anwenden. ▪ kennen grundlegende Regeln des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. ▪ benennen wichtige Schritte (z. B. Notruf, Erste Hilfe, interne Meldewege). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ entwickeln Sicherheit im Umgang mit gefährlichen Situationen oder plötzlichen Veränderungen im Arbeitsablauf. ▪ wissen, wie sie ruhig und handlungsfähig bleiben können. ▪ reflektieren ihre eigenen Reaktionen auf Stresssituationen. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ handeln verantwortungsvoll im Team und wissen, wann und wie sie Hilfe holen. ▪ nutzen einfache Sprache und klare Redemittel zur Verständigung in Gefahrensituationen. ▪ achten auf sich und andere, um Risiken zu vermeiden. |
|--|---|--|

Inhaltliche Schwerpunkte

- typische Gefahren im Arbeitsalltag in der Gebäudereinigung (z. B. nasse Böden, Stromquellen, Chemikalien)
- Einführung in den Arbeits- und Gesundheitsschutz: Rechte, Pflichten, Schutzmaßnahmen
- Verhalten im Notfall: Ruhe bewahren, Hilfe holen, richtig kommunizieren
- Notfallplan: Aufbau, Symbole, Zuständigkeiten erkennen und anwenden
- einfache sprachliche Mittel

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- typische Gefahrensituationen anhand von Bildern und kurzen Texten kennenlernen (**LM 1**)
- Übungen zum Thema „Was tun, wenn ...?“; Umgang mit Stromausfall, Wasserschaden, Verletzungen (**LM 2**)
- Arbeit mit einem vereinfachten Notfallplan (Symbole, Wegweiser, wer ist zuständig?) (**LM 3**)
- Rollenspiele und kleine Szenen: Notfälle richtig kommunizieren, Hilfe holen, ruhig bleiben (**LM 4**)

Weiterführende Hinweise

- Bei Bedarf können Notfallnummern, erste Ansprechpersonen im Betrieb oder einfache Erste-Hilfe-Plakate ergänzt und erläutert werden.



Gefahrensituationen erkennen

Aufgabe 1: Schauen Sie sich die Bilder an.
Beantworten Sie die Fragen: Was sehen Sie? Was könnte hier passieren

Aufgabe 2: Einen Kurzvortrag vorbereiten und halten.
Arbeiten Sie zu zweit oder in kleinen Gruppen.
Jede Gruppe bekommt ein Thema von der Lehrkraft.

So gehen Sie vor:

In Einzelarbeit:

- Schauen Sie sich das Video zu Ihrem Thema an und bearbeiten Sie die Aufgabe.

In der Gruppe:

- Besprechen Sie: Was ist wichtig?
- Notieren Sie 3 – 4 wichtige Punkte.
- Überlegen Sie sich ein passendes Beispiel aus Ihrem Alltag.
- Gestalten Sie eine Übersicht.

Kurzvortrag halten:

- Erklären Sie Ihr Thema in 3 Minuten.
- Die anderen Gruppen hören zu und stellen am Ende 1 – 2 Fragen zum Thema.

Themen Kurzvortrag

<input type="radio"/>	Verhalten bei Unfällen
	Schutzhandschuhe
	Gefahrenstoffe
<input type="radio"/>	Gefahrensymbole
	Umgang mit Elektrogeräten
	Schutzklassen und -arten
<input type="radio"/>	Umgang mit Tritten und Leitern

Platz für Notizen:

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM1

Dozierendenansicht



Gefahrensituationen erkennen

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 90 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen, typische Gefahrensituationen zu erkennen und darüber zu sprechen. Sie setzen sich mit verschiedenen Aspekten des Arbeits- und Gesundheitsschutzes auseinander und üben, Informationen verständlich weiterzugeben. Dadurch entwickeln sie Handlungssicherheit und Kommunikationsfähigkeit für den Arbeitsalltag.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (10 Min):** Begrüßung und Aktivierung über Bildimpulse. Diese können Sie als Karten mitbringen, alle stellen sich im Kreis auf und sprechen darüber, was zu sehen ist und was passieren könnte.
Hinführung zu: Es ist wichtig, dass wir uns mit Arbeitsschutz befassen.
Bildimpulse können sein: nasser Boden ohne Warnschild, Stromkabel im Wasser, nicht verschlossene Reinigungschemikalien (auf dem Reinigungswagen im Krankenhaus oder in der Schule sollen die in verschließbarer Box gelagert sein), defektes Kabel, blockierter Fluchtweg, offene Steckdose.
- 2. Vorbereitung Gruppenarbeit (5 Min):** Sie teilen die Gruppen ein und die Themen zu. Sie erklären den Lernenden, was Sie von der Gruppenarbeit erwarten (Zusammenarbeit, ggf. unterschiedliche Rollen von Gruppenmitgliedern). Sie kündigen an: Am Ende sollen die Teilnehmenden (TN) ihr Ergebnis visualisieren (analog mit Plakat oder digital mit Canva, Power Point, Flinga.fi etc.).
- 3. ggf. sprachliche Entlastung (10 Min):** Planen Sie etwas zusätzliche Zeit ein, um beim Sprachverständnis zu unterstützen bzw. um den TN Redemittel für die Präsentation mit an die Hand zu geben. Redemittel in einfacher Sprache finden Sie z. B. hier: <https://mundo.schule/details/SODIX-0001085159>
- 4. Gruppenarbeit (20 Min):** Die TN bearbeiten ihr Thema, sie finden es unter folgendem Link: www.lernen-mit-evideo.de/jetzt-lernen/gebaeuedienstleistung-arbeitsschutz/
Sie als Lehrkraft stehen ggf. beratend/begleitend zur Seite.
- 5. Präsentation (40 Min):** Die TN präsentieren ihr Thema, die anderen aus der Gruppe sollen Fragen stellen. Halten Sie sich als Lehrkraft zurück und greifen Sie nur ein, wenn etwas wirklich falsch ist.
- 6. Blitzlicht (ca. 5 Minuten):** Ein Gedanke/ein Satz, den ich von heute mitnehme. Außerdem können sich alle noch mit ihren Telefonen die Plakate/Präsentationen abfotografieren oder eine andere Möglichkeit des Austausches finden.

Weitere Hinweise:

- Mit diesem LM werden exemplarisch die wichtigsten Gefahrenquellen besprochen. Wenn Ihnen ein Inhalt fehlt, können Sie diesen noch mit einem Kurzvortrag von Ihnen ergänzen, der sich in die Vorträge der Lernenden einfügt.
- Ergonomisches Arbeiten wird in LE 5 dieses Moduls thematisiert.

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM2



Was tun, wenn ...?

Aufgabe 1: Lesen Sie die drei Situationen.

- Was ist passiert?
- Ist das gefährlich? Warum?
- Was muss man sofort tun?

Situation 1

Sie saugen Staub. Plötzlich gehen alle Lichter im Gebäude aus. Die Maschine stoppt.

Situation 2

Aus dem Reinigungsraum läuft Wasser in den Flur.

Situation 3

Ihre Kollegin schneidet sich an einer kaputten Glasflasche und blutet stark. Ihr wird schwindelig.

Aufgabe 2: Arbeiten Sie zu zweit. Wählen Sie eine Situation aus.
Schreiben Sie 3 – 4 Schritte für diese Situation auf.

Nutzen Sie Sätze wie:

- „Ich hole ...“
- „Ich rufe ...“
- „Ich schalte ... aus.“

Gewählte Situation:

Vorgehen:

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM2



Aufgabe 3: Spielen Sie die Situation im Mini-Rollenspiel nach.

- Eine Person ist in einer Gefahrensituation.
- Eine andere Person reagiert.

Nutzen Sie die Redemittel:

„Hilfe!“	„Bitte kommen Sie schnell!“	„Ich rufe sofort ...“	„Hier läuft Wasser aus!“
„Kannst du mich hören?“	„Hier ist ... (kein Strom/Blut)“	„Schalten Sie ... aus.“	„Holen Sie ... „
„Vorsicht!“			

Aufgabe 4: Füllen Sie gemeinsam den Beobachtungsbogen aus.
Spielen Sie das Rollenspiel noch einmal durch.

Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- [] Die Person hat die Gefahr klar benannt.
- [] Die Person hat Hilfe geholt oder andere informiert.
- [] Die Person hat passende Redemittel benutzt (z. B. „Hier ist ...“, „Ich rufe ...“).
- [] Die Person hat ruhig und verständlich gesprochen.
- [] Die Körpersprache hat Sicherheit und Aufmerksamkeit gezeigt.
- [] Die Zusammenarbeit mit der anderen Person war gut.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM2

Dozierendenansicht



Was tun, wenn ...?

Lösungshinweise:

1. Situation: Stromausfall

■ Gefahr: Geräte funktionieren nicht, mögliche Unfallgefahr bei Dunkelheit, elektrische Störungen.

■ Sofortmaßnahmen:

1. Gerät ausschalten bzw. Stecker ziehen.
2. Vorgesetzte oder Hausmeister informieren.
3. Keine weiteren Elektrogeräte benutzen, bis die Ursache geklärt ist.
4. Falls nötig, Notbeleuchtung einschalten oder für Licht sorgen.

2. Situation: Wasserschaden

■ Gefahr: Rutschgefahr, Wasserschäden an Böden oder Geräten, Stromschlaggefahr.

■ Sofortmaßnahmen:

1. Wasserzufuhr abstellen (Hauptventil oder Hahn).
2. Warnschild aufstellen.
3. Wasser aufwischen oder absaugen, soweit möglich.
4. Vorgesetzte informieren, ggf. Hausmeister oder Notdienst rufen.

3. Verletzung

■ Gefahr: Blutverlust, Infektionsgefahr.

■ Sofortmaßnahmen:

1. Blutung mit Druck stillen (Handschuhe tragen).
2. Verletzte Person beruhigen und Erste Hilfe leisten.
3. Notruf 112 wählen, wenn nötig.
4. Vorgesetzte informieren und Unfall dokumentieren.

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM2

Dozierendenansicht



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden können in typischen Notfallsituationen wie Stromausfall, Wasserschaden oder Verletzungen angemessen reagieren. Sie sind in der Lage, die Gefahr zu erkennen, diese klar zu benennen, geeignete Sofortmaßnahmen einzuleiten und Hilfe zu organisieren. Außerdem wenden sie passende Redemittel an und kommunizieren ruhig und verständlich, auch unter Zeitdruck.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (5 Min):** Begrüßung und Redeimpuls: „Wer hat schonmal eine Gefahrensituation erlebt? Möchte er/sie diese teilen?“ Geteilt werden können diese Erfahrungen mit dem Plenum (wenn die Gruppe eher zurückhaltend ist und Wortmeldungen vor allem von 2-3 stärkeren Personen immer kommen) oder in Zweiertteams (wenn die Teilnehmenden (TN) eher extrovertiert sind und gerne reden).
2. **Erarbeitung (15 Min):** In Gruppen mit Grundbildungs- bzw. Leseschwierigkeiten sollten Sie die Beispiele gemeinsam lesen und ggf. auch zuordnen. Die TN bearbeiten zu zweit die Fallbeispiele. Anschließend werden diese im Plenum ausgewertet. Die TN können ihr Wissen/die Inhalte aus dem vorherigen LM nutzen (Kurzvorträge).
3. **Einführung Rollenspiel (5 Min):** Sie klären gemeinsam die Bedingungen und Erwartungen des Rollenspiels und ggf. auch noch einmal die sprachlichen Mittel. Wichtig ist: Erst einmal spielen (Aufgabe 3).
4. **Durchführung Rollenspiel (10 Min):** Lassen Sie die TN spielen und machen Sie danach eine bewusste Pause.
5. **Anschließend** füllen die Zweiertteams den Beobachtungsbogen gemeinsam aus und spielen das Rollenspiel noch einmal (15 Min).
Wieso ist diese Vorgehensweise sinnvoll? Diese Wiederholung festigt die Abläufe und reduziert Stress in echten Gefahrensituationen. Teilnehmende merken oft erst beim zweiten Durchgang, dass sie klarer sprechen, schneller reagieren oder die passenden Redemittel leichter abrufen können.
6. **Blitzlicht (ca. 5 Minuten):** „*Wer kann mir in einem Satz sagen, was er/sie beim nächsten Stromausfall/Wasserschaden/Unfall tun würde?*“ Lassen Sie die TN diesen auch gerne auf Kärtchen/in ein Lerntagebuch schreiben.

Weitere Hinweise:

- Bei Rollenspielen zu Verletzungen klar sagen, dass keine echten gefährlichen Handlungen nachgestellt werden (z. B. keine echten scharfen Gegenstände).
- Wenn möglich, bringen Sie „echte“ Materialien mit: Warnschild, Handschuhe, leerer Eimer, Verlängerungskabel, Erste-Hilfe-Kasten. So wirken die Rollenspiele lebendiger.

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM3



Notfallplan verstehen und anwenden

Ein Notfallplan zeigt, was bei Gefahr oder Unfall zu tun ist.

Er zeigt wichtige Orte (z. B. Erste-Hilfe-Kasten, Feuerlöscher, Sammelplatz).

Er erklärt, wer im Notfall zuständig ist.

Er hilft, schnell den richtigen Weg zu finden.

Aufgabe 1: Lesen Sie den Text zum Notfallplan.
Besprechen Sie:

- Haben Sie schon einmal einen Notfallplan gesehen?
- Wo hängt er in Ihrer Arbeitsstelle?

Aufgabe 2: Schauen Sie sich die Symbole an.
Schreiben oder sagen Sie: „Das ist ein ... Das brauche ich, wenn ...“









M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM3



Aufgabe 3: Sehen Sie sich den Notfallplan an.

- Markieren Sie die Symbole (Feuerlöscher, Erste-Hilfe-Kasten, Sammelplatz, Feuermelder)
- Markieren Sie den schnellsten Weg zum Sammelplatz.
- Finden Sie ein Notfalltelefon.
- Finden Sie den Ort, wo das Wasser abgestellt wird.
- Finden Sie den Ort, wo der Strom abgestellt wird.

Aufgabe 4: Lesen Sie die Liste der Zuständigkeiten im Notfall.
Notieren Sie die Namen und Telefonnummern: Wer ist zuständig?

Strom: _____

Wasser: _____

Brandschutzbeauftragter: _____

Gefahrstoffbeauftragter: _____

Aufgabe 5: Vorgehen bei Brand oder Unfall.
Person A liest den Plan Verhalten im Brandfall.
Person B liest den Plan Verhalten bei Unfällen.

Schreiben Sie für Ihren Plan 3 wichtige Schritte auf:

Was muss man zuerst tun?

Wen muss man informieren?

Welche Geräte oder Hilfsmittel werden gebraucht?

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM3



Aufgabe 6: Austausch im Paar
 Person A erklärt Person B das Vorgehen bei Brand.
 Person B erklärt Person A das Vorgehen bei Unfall.
 Beide dürfen Fragen stellen.

Was ist in beiden Situationen gleich?

Was ist unterschiedlich?

Redemittel Notfallplan

Zuerst muss man ...	Dann ...	Am Ende ...
Bei Brand ist wichtig, dass ...	Bei Unfall ist wichtig, dass ...	Man muss sofort ...
Ruf bitte ... an.	Hole bitte ...	Ich brauche Hilfe, weil ...
Das ist gefährlich, weil ...	Wen müssen wir informieren?	Das ist gleich, weil ...
Das ist anders, weil ...	Wir müssen zusammen ...	Wer ist zuständig für ...?

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM3

Dozierendenansicht



Notfallplan verstehen und anwenden

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Schauen Sie sich die Symbole an.
Schreiben oder sagen Sie: „Das ist ein ... Das brauche ich, wenn ...“

1. Feuerlöscher

Das ist ein Feuerlöscher.

Den brauche ich, wenn ein Feuer ausgebrochen ist und ich es löschen kann, ohne mich in Gefahr zu bringen.

2. Erste-Hilfe-Kasten

Das ist ein Erste-Hilfe-Kasten.

Den brauche ich, wenn sich jemand verletzt und ich Pflaster, Verbände oder andere Hilfsmittel brauche.

3. Notausgang

Das ist ein Notausgang.

Den brauche ich, wenn ich das Gebäude bei Gefahr schnell verlassen muss.

4. Feuermelder

Das ist ein Feuermelder.

Den brauche ich, wenn ich ein Feuer sehe oder Rauch bemerke, damit sofort Alarm ausgelöst wird.

Didaktisch-methodische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 75 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen, einen vereinfachten Notfallplan zu lesen und zu verstehen. Sie können die wichtigsten Symbole (z. B. Feuerlöscher, Erste-Hilfe-Kasten, Notausgang, Feuermelder, Sammelplatz, Wasser- absperrhahn) benennen und erklären, wofür sie benötigt werden. Sie finden diese Symbole im Plan, bestimmen den kürzesten Weg zu wichtigen Punkten und wissen, wer im Notfall zuständig ist. Außerdem können sie diese Informationen in einfachen Sätzen weitergeben. Dadurch entwickeln sie Handlungssicherheit für Notfälle am Arbeitsplatz.



Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (15 Min):** Als Einstieg eignet sich Aufgabe 1. Sie können die Aufgabe gemeinsam durchführen (Text lesen), lassen Sie die Teilnehmenden (TN) jedoch kurz Bedenkzeit: Was habe ich schon gesehen oder erlebt? Habe ich das bewusst wahrgenommen? Sprechen Sie darüber.
2. **Erarbeitung I (15 Min):** Symbole kennen. Diese Aufgabe kann im Plenum, in Zweiertteams oder allein bearbeitet werden. Wie heißen die Symbole und was bedeuten sie? Für die Aktivierung und den Selbstwert der TN bietet es sich an, wenn sie diese sehr geläufigen Symbole selbst erarbeiten. Darüber hinaus können Sie als Lehrkraft weitere Symbole Ihrer Wahl erarbeiten lassen oder zeigen/erklären.
3. **Erarbeitung II (15 Min):** Einfachen Notfall- bzw. Fluchtplan lesen (Aufgabe 3 und 4). Teilen Sie einen einfachen Fluchtplan aus und lassen Sie die TN wichtige Symbole und Wege markieren. Auch hier können sie erst allein arbeiten und dann gemeinsam vergleichen.
4. **Erarbeitung III (20 Min):** In Zweiertteams erarbeiten sich die TN das Vorgehen bei Brand bzw. Unfall und tauschen sich darüber aus. Sie als Lehrkraft können die Übung in Abschnitte unterteilen: 10 Minuten für die Erarbeitung des eigenen Plans (inkl. Fragen, Aufgabe 5), dann einen Cut und dann noch mal 10 Minuten für den Austausch und das Bearbeiten der Unterschiede und Gemeinsamkeiten (Aufgabe 6).
5. **Blitzlicht:** Jede:r nennt eine Sache, die er/sie im Notfall jetzt schneller finden würde.

Weitere Hinweise:

- Wenn möglich, nutzen Sie Notfallpläne des Arbeitsplatzes der TN. Alternativ gibt es auch freie Beispiele online, z. B. hier: <https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/themen/sicher-mit-system/brandschutz/brandschutz-im-betrieb-richtiges-verhalten-im-brandfall-20668>
- Verbinden Sie die Pläne und Übungen miteinander, sodass deutlich wird, dass es sich hierbei um einzelne Aspekte eines zusammenhängenden Konzepts handelt.
- Sie können auch den Notfallplan des Schulungsortes nutzen und Bewegungsaufgaben einbauen: Laufen Sie gemeinsam die Wege ab bzw. besuchen Sie die verantwortlichen Personen (oder laden Sie sie in den Unterricht ein).
- Zeigen/Besprechen Sie auch immer wieder: Warum ist es gerade für Reinigungskräfte wichtig, den Notfallplan zu kennen?
 - Reinigungskräfte sind oft in allen Gebäudebereichen unterwegs und bemerken Gefahren oder Schäden zuerst.
 - Sie arbeiten manchmal allein und müssen schnell reagieren können.
 - Sie kennen viele Wege und Räume, die andere nicht kennen.
 - Sicherheit für sich selbst, Kolleg:innen, Besucher:innen oder Bewohner:innen.



Vertiefung – Notfälle richtig kommunizieren

Aufgabe 1: Lesen Sie die kurzen Situationen

Situationen:

- Sie sehen Rauch aus einem Raum kommen.
- Eine Kundin rutscht aus und kann nicht mehr aufstehen.
- Es läuft Wasser aus den WCs. Der gesamte Flur ist bereits nass.

Aufgabe 2: Besprechen Sie eine mögliche erste Reaktion.

- Was sagen Sie?
- Wen rufen Sie?
- Was machen Sie als Nächstes?

Aufgabe 3: Wählen Sie eine der oben beschriebenen Situationen aus. Spielen Sie die Szene zu zweit.

- **Person A:** Bemerkt den Notfall und meldet ihn.
- **Person B:** Ist die Person, die informiert wird oder helfen soll.
- **A <-> B:** Wechseln Sie die Rollen.

Aufgabe 4: Füllen Sie gemeinsam den Beobachtungsbogen aus.
Sprechen Sie über die Punkte: Was war gut? Was kann besser werden?
Spielen Sie die Szene noch einmal – setzen Sie die Tipps um.

M2

Tagesreinigung verstehen

L4

Sicher handeln in Notfällen und bei Gefahren

LM4



Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

- ☐ Die Person hat die Gefahr klar benannt.
- ☐ Die Person hat sofort gehandelt.
- ☐ Die Person hat Hilfe geholt.
- ☐ Die Person hat ruhig und verständlich gesprochen.
- ☐ Die Körpersprache war sicher und passend.



Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>



Vertiefung – Notfälle richtig kommunizieren

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 50–60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden können in einer Notfallsituation klare und verständliche Informationen geben, Hilfe anfordern und dabei ruhig und handlungsfähig bleiben. Sie üben, kurze und präzise Sätze zu bilden, angemessene Körpersprache einzusetzen und unter Stress zielgerichtet zu kommunizieren.

Durchführungsschritte Rollenspiel:

1. **Einstieg (5 Min):** Sie teilen die Teilnehmenden (TN) in 2er- oder 3er-Gruppen ein, verteilen die Rollen und klären ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den TN erwartet?
2. **ggf. Sprachvorentlastung und Wiederholung (5 Min):** Begriffe und Sätze sammeln, die in den Rollen vorkommen könnten (siehe LM 2 und LM 3). Ggf. Satzbausteine visualisieren oder auf Kärtchen schreiben.
3. **Rollenspiel durchführen (10 Min):** Lassen Sie die Gruppen eine Szene üben, ggf. auch die Rollen tauschen.
4. **Zusätzlich: Beobachtungsbögen ausfüllen (10 Min):** Parallel können die TN die Bögen ausfüllen. Hierfür ist es wichtig, dass Sie auch diese vorher klären. Ebenfalls klären sollten Sie die Form der Rückmeldung, die die TN basierend auf den Beobachtungsbögen geben. Danach können die TN noch einmal das Rollenspiel durchspielen.
5. **Rückmeldung und Reflexion im Plenum (mind. 15 Minuten):** Ermöglichen Sie Freiwilligen, ihr Rollenspiel vorzuspielen. Besprechen Sie: Was war einfach? Was fiel schwer? Sammeln Sie gemeinsam Tipps für den Umgang in schwierigen Situationen.

Weitere Hinweise:

- Üben und wiederholen Sie so oft es Ihnen möglich ist. Dies fördert Sicherheit und Selbstbewusstsein der Teilnehmenden. Dazu können zuerst dieselben Inhalte wiederholt werden und bei wachsender Sicherheit, Variationen und weitere Schwierigkeiten eingebaut werden.



Lernziele

Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ kennen die gesetzlichen und betrieblichen Regelungen zu Pausen (Zeit, Dauer, Ort). ▪ beschreiben, wie sie Pausen im Arbeitsalltag sinnvoll gestalten können – auch ohne eigenen Pausenraum. ▪ wenden ergonomische Bewegungsabläufe an, um körperliche Belastungen zu reduzieren. ▪ entwickeln Strategien zur Selbstfürsorge und zum Erkennen eigener Grenzen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reflektieren ihre persönlichen Pausengewohnheiten und deren Einfluss auf Wohlbefinden und Leistungsfähigkeit. ▪ erkennen Belastungszeichen bei sich selbst und leiten einfache Gegenmaßnahmen ein. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ verhalten sich rücksichtsvoll und respektvoll im Pausenraum oder an improvisierten Pausenorten. ▪ tauschen Erfahrungen zu Pausen- und Erholungsstrategien aus und geben einander Anregungen.

Inhaltliche Schwerpunkte

- Rechte und Regelungen zu Pausen: gesetzliche Vorgaben, betriebliche Absprachen, individuelle Lösungen
- Verhalten im Pausenraum oder bei fehlendem Aufenthaltsbereich
- Strategien zur Selbstfürsorge im belastenden Arbeitsalltag (z. B. Bewegung, kleine Erholungspausen, mentale Pausen)

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- Einführung in Pausenregelungen und Erfahrungsaustausch zu eigenen Pausensituationen (**LM 1**)
- Analyse von Fallbeispielen und Diskussion über individuelle Lösungen bei schwierigen Rahmenbedingungen (**LM 2**)
- Praktische Übungen: Bewegungsparcours mit ergonomischen Tipps und Selbstfürsorge-Checkliste (**LM 3**)

Weiterführende Hinweise

- Bei Bedarf können Informationsmaterialien zur gesetzlichen Pausenregelung (z. B. Auszüge aus dem Arbeitszeitgesetz) oder einfache ergonomische Übungen zum Mitnehmen ergänzt werden.

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM1



Pausen kennen und planen

Aufgabe 1: Sehen Sie sich die Tabelle an.
Tragen Sie ein, welche Pausenregeln Sie kennen.

Frage	Ihre Antwort
Wie viele Pausen haben Sie pro Arbeitstag?	
Wie lange dauern diese Pausen?	
Wo dürfen Sie Pause machen?	
Gibt es in Ihrem Betrieb feste Pausenzeiten?	
Was machen Sie normalerweise in Ihrer Pause?	

Redemittel:

Ich habe ... Minuten Pause.	Ich mache Pause von ... Uhr bis ... Uhr.	Ich mache Pause im ...	Ich trinke in der Pause gern ...
In der Pause esse ich ...	Ich sitze in der Pause gern ...	Ich mache meine Pause allein / mit Kolleginnen.	Heute war meine Pause ...
Ich konnte heute keine richtige Pause machen, weil ...	Ich mache Pause, wenn ...	Ich brauche in der Pause ...	Ich will meine Pause nicht im Stehen machen.
Ich habe Pause, aber ich kann mich nicht gut erholen, weil ...	Können wir jetzt eine kurze Pause machen?	Ich bin gleich wieder da – ich habe Pause.	Nach der Pause mache ich ...

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM1



Aufgabe 2: Lesen Sie den kurzen Text zu Pausenregelungen.
Markieren Sie:

- gesetzliche Pflichtpausen (rot)
- betriebliche Sonderregelungen (blau)
- Beispiele für flexible Pausengestaltung (grün)

Pausenregelungen

Nach dem Gesetz müssen Arbeitnehmer Pausen machen.
Wer mehr als 6 Stunden arbeitet, muss mindestens 30 Minuten Pause haben.
Wer mehr als 9 Stunden arbeitet, muss mindestens 45 Minuten Pause haben.
Diese Pausen dürfen nicht am Anfang oder Ende der Arbeitszeit liegen.

Manche Betriebe haben feste Regeln für Pausen.
Zum Beispiel:

- feste Uhrzeiten für die Pause,
- bestimmter Ort für die Pause,
- Pausen immer zusammen mit Kollegen.

Manchmal kann man die Pause auch flexibel machen.
Das bedeutet: Sie können selbst entscheiden, wann Sie kurz Pause machen –
zum Beispiel, wenn es gerade ruhig ist.
Manche Betriebe erlauben auch mehrere kleine Pausen statt einer langen Pause.

Aufgabe 3: Arbeiten Sie zu zweit. Denken Sie dabei an Ihren aktuellen oder einen vergangenen Arbeitsplatz.
Erzählen Sie, wie Pausen an Ihrem Arbeitsplatz organisiert sind.
Sagen Sie, was gut ist.
Sagen Sie, was schwierig ist.

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM1

Dozierendenansicht



Pausen kennen und planen

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Lesen Sie den kurzen Text zu Pausenregelungen.
Markieren Sie:

- gesetzliche Pflichtpausen (rot)
- betriebliche Sonderregelungen (blau)
- Beispiele für flexible Pausengestaltung (grün)

Pausenregelungen

Nach dem Gesetz müssen Arbeitnehmer Pausen machen.

Wer mehr als 6 Stunden arbeitet, muss mindestens 30 Minuten Pause haben.

Wer mehr als 9 Stunden arbeitet, muss mindestens 45 Minuten Pause haben.

Diese Pausen dürfen nicht am Anfang oder Ende der Arbeitszeit liegen.

Manche Betriebe haben feste Regeln für Pausen.

Zum Beispiel:

- feste Uhrzeiten für die Pause,
- bestimmter Ort für die Pause,
- Pausen immer zusammen mit Kollegen.

Manchmal kann man die Pause auch flexibel machen.

Das bedeutet: Sie können selbst entscheiden, wann Sie kurz Pause machen –

zum Beispiel, wenn es gerade ruhig ist.

Manche Betriebe erlauben auch mehrere kleine Pausen statt einer langen Pause.

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 60 – 90 Minuten (je nach Schwerpunkt und Bedarf)

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit ihren eigenen Pausenregelungen auseinander, lernen die gesetzlichen Grundlagen kennen und vergleichen diese mit ihrer Arbeitssituation. Sie tauschen Erfahrungen aus, benennen Vorteile und Schwierigkeiten und entwickeln erste Ideen für eine erholsame Pause.

Das ist wichtig, weil Pausen die Leistungsfähigkeit, Konzentration und Gesundheit fördern. Gerade Reinigungskräfte in der Tagesreinigung arbeiten oft unter erschwerten Bedingungen (Abrufbarkeit, Rücksicht auf andere Kund:innen), in denen Pausen gut geplant werden müssen.

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM1

Dozierendenansicht



Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (10 – 15 Min):** Tabelle: Welche Erfahrungen haben die Teilnehmenden mit Pausen. Lassen Sie sie die Tabelle selbst oder in Partner:innenarbeit ausfüllen. Anschließend sprechen Sie im Plenum darüber. Gibt es Auffälligkeiten?
- 2. Erarbeitung (30 Min):** Die Teilnehmenden lesen alleine oder gemeinsam den Text und beantworten die Fragen/markieren im Text. Wichtig ist an dieser Stelle, dass die TN lernen: Sie haben ein Recht auf Pausen. Diese können unterschiedlich aussehen, aber sie dürfen nicht einfach ausfallen.
- 3. Vertiefung und Transfer (10 – 20 Min):** Die TN sprechen noch einmal in 2er-Teams über ihre Erfahrungen mit Pausen und gleichen das mit den erarbeiteten rechtlichen Regelungen ab: Was war gut? Was war nicht so gut? Gemeinsam können Sie im Plenum auch noch darüber reden, was zu tun ist, wenn etwas schwierig ist und an wen sich die TN in diesem Fall wenden können. Dafür können Sie auch den Infokasten „Was tun, wenn meine Pausen nicht beachtet werden?“ einbringen (s. u.).
- 4. Blitzlicht (ca. 5 Minuten):** Lassen Sie die TN die Frage „Wie sieht die perfekte Pause für mich aus“ beantworten. Sie können Sie dazu ermuntern, kreativ zu sein oder auch selbstreflexiv in sich zu gehen: Tut mir eher eine lange Pause gut oder würden mir kürzere Pausen helfen? Warum?

Weitere Hinweise:

- Bringen Sie ein Arbeitszeitgesetz mit bzw. zeigen Sie es online (<https://www.gesetze-im-internet.de/arbztg/BJNR117100994.html>). Tun Sie das auch in Gruppen mit Lernenden, die Schriftsprachschwierigkeiten haben. Es ist wichtig, dass sie Ihre Rechte kennen.

Was tun, wenn meine Pausen nicht beachtet werden?

- **Betriebsrat:** Gibt es einen Betriebsrat? Dann dort melden.
- **Kein Betriebsrat?**
Sprechen Sie zuerst mit Ihrer direkten Leitung oder Vorarbeiter:in.
Gehen Sie zur Personalabteilung, wenn es eine gibt.
Suchen Sie den Arbeitsschutz- oder Sicherheitsbeauftragten.
- **Gewerkschaft:** Wenn Sie Mitglied sind, hilft auch die Gewerkschaft (z. B. IG BAU oder ver.di).
- **Behörde:** Sie können sich auch an das Amt für Arbeitsschutz oder die Gewerbeaufsicht wenden. Dort können Sie anonym bleiben.

Wichtig: Pausen sind gesetzlich vorgeschrieben. Jede Person hat das Recht, sie zu nehmen.

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM2



Pause machen, auch wenn es schwierig ist

Aufgabe 1: Lesen Sie die Fallbeispiele.

Situation 1: Kein Pausenraum

Anna möchte ihre Pause machen.

Der Pausenraum ist belegt. Draußen regnet es.

Sie fragt sich: „*Wo kann ich mich erholen?*“

Situation 2: Unterbrechung durch Kundin

Mehmet sitzt in der Pause.

Eine Kundin sagt: „*Könnten Sie bitte noch schnell den Boden im Flur wischen?*“

Er hat noch 10 Minuten Pause.

Aufgabe 2: Wählen Sie eine Situation. Schreiben oder sagen Sie:

Was ist in der Situation schwierig?

Welche Rechte hat die Person? (Anna oder Mehmet)

Warum ist es wichtig, Pausen einzuhalten?

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM2

**Aufgabe 3:** Arbeiten Sie zu zweit.

Situation 1: Sammeln Sie drei Ideen, wo Anna trotzdem eine Pause machen kann.

Situation 2: Überlegen Sie, wie Mehmet freundlich, aber klar sagen kann, dass er gerade Pause macht.

Redemittel

„Ich mache gerade Pause und bin in ... Minuten wieder da.“

„Ich komme gleich, wenn meine Pause vorbei ist.“

„Ich möchte jetzt kurz Pause machen, danach kann ich Ihnen helfen.“

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM2



Aufgabe 4: Schreiben Sie drei Dinge auf, die Ihnen helfen, in der Pause wirklich abzuschalten
(z. B. ruhiger Ort, Handy aus, etwas trinken, kurze Dehnübung).

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM2

Dozierendenansicht



Pause machen, auch wenn es schwierig ist

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Wählen Sie eine Situation. Schreiben oder sagen Sie:

Was ist in der Situation schwierig?

*Es gibt keinen ruhigen Ort für die Pause von Anna. Draußen ist es nass und ungemütlich.
Mehmet wird in seiner Pause gestört. Er kann sich nicht ausruhen.*

Welche Rechte hat die Person? (Anna oder Mehmet)

Anna hat das Recht auf eine ungestörte Pause. Der Arbeitgeber muss ermöglichen, dass sie diese Pause nehmen kann.

Mehmet hat das Recht, seine Pause ohne Arbeit zu verbringen. Er darf freundlich sagen, dass er später helfen kann.

Warum ist es wichtig, Pausen einzuhalten?

Pausen helfen, neue Energie zu bekommen. Wer keine Pause macht, wird schneller erschöpft und unkonzentriert. Dann können auch Fehler passieren, die die eigene Gesundheit oder die anderer gefährden.

Aufgabe 3: Arbeiten Sie zu zweit.

Situation 1: Sammeln Sie drei Ideen, wo Anna trotzdem eine Pause machen kann.

*In einem leeren Raum, der gerade nicht benutzt wird (z. B. Besprechungsraum, Aufenthaltsbereich der Kolleg:innen).
In einer ruhigen Ecke im Gebäude, z. B. Flur mit Stuhl oder Bank.
In einem geschützten Bereich draußen (z. B. unter einem Dach).*

Situation 2: Überlegen Sie, wie Mehmet freundlich, aber klar sagen kann, dass er gerade Pause macht.

*„Ich mache gerade Pause und bin in 10 Minuten wieder da. Dann kann ich den Flur wischen.“
„Gerne, ich komme gleich nach meiner Pause zu Ihnen.“
„Ich habe jetzt Pause. Danach helfe ich Ihnen sofort.“*

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM2

Dozierendenansicht



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 50 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen, in schwierigen Situationen wie fehlenden Rückzugsmöglichkeiten oder Unterbrechungen durch Kund:innen ihre Pausen zu sichern. Sie entwickeln Strategien zur Selbstfürsorge, finden alternative Rückzugsorte und üben, Pausenzeiten freundlich, aber bestimmt zu verteidigen.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (5 Min):** Begrüßung und kurzer Redeimpuls: Wer hat schon einmal keine richtige Pause machen können?
2. **Erarbeitung (25 Min):** Lesen Sie die Fallbeispiele gemeinsam und lassen Sie die Teilnehmenden (TN) entweder alleine (oder im Plenum) die drei Fragen beantworten (Aufgabe 2). Anschließend finden die TN in 2er Teams Lösungen für die Probleme.
3. **Sicherung (10 Min):** Vergleichen Sie die Antworten im Plenum und sichern Sie passende Redemittel für die TN, damit sie ihre Pausen absichern können, bzw. was sie sagen können, wenn die Pause in Gefahr ist. Lassen Sie die TN 1 – 2 wichtige Sätze notieren und mitnehmen.
4. **Reflexion/Transfer/Abschluss (10 Min):** Jede:r schreibt drei Dinge auf, die für die Person wichtig und erholsam sind. Anschließend wird im Plenum als Blitzlicht je eine Sache genannt. Die anderen dürfen bis zu 3 weitere Dinge ergänzen, wenn ihnen bei den anderen TN etwas gut gefällt.

Weitere Hinweise:

- Legen Sie Wert darauf, dass die Teilnehmenden lernen, sich Kund:innen gegenüber freundlich, aber bestimmt abgrenzen zu können, um ihre Pausen zu wahren. Redemittel für das Wahren von Grenzen finden Sie auch im Modul Kommunikation/LE 5.

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM3



Ergonomisch arbeiten in der Tagesreinigung

Aufgabe 1: Lesen Sie die Liste. Kreuzen Sie an: „*Mache ich immer / manchmal / nie*“.

Regeln für ergonomisches Arbeiten	immer	manchmal	nie
Ich gehe in die Knie, wenn ich Lasten hebe.			
Ich trage Lasten nah am Körper.			
Ich schiebe den Reinigungswagen.			
Ich ziehe den Reinigungswagen.			
Ich arbeite meistens gebückt.			
Ich arbeite in wechselnden Haltungen.			
Ich passe die Stilllänge/Mopp an meine Größe an.			
Ich mache kleine Pausen zum Strecken und Bewegen.			
Ich ...			
Ich ...			

Aufgabe 2: Schauen Sie sich das Video an.
Beantworten Sie zu zweit:

Was sind zwei wichtige Regeln? Wählen Sie aus.

M2

Tagesreinigung verstehen

L5

Pausen und Selbstfürsorge

LM3



Erklären Sie einander, warum sie wichtig sind. Notieren Sie hier kurz je eine Sache.

Finden Sie je ein Beispiel aus der Arbeit, wo diese Regel hilft.

Aufgabe 3: Entwickeln Sie einen Bewegungsparcours.

In kleinen Gruppen: Wählen Sie eine Aktivität und entwickeln Sie eine Übung für diese Aktivität.
Zum Beispiel:

- richtig Heben und Tragen (z. B. Wassereimer).
- Reinigungswagen schieben (nicht ziehen).
- Mopp- und Besenstiel anpassen.
- körperfreundliches Wischen (gerader Rücken, weite Schritte).
- usw.

Aufgabe 4: Führen Sie den Bewegungsparcours durch.

Eine Person bleibt an der Station, die anderen Personen bewegen sich durch alle anderen Stationen.

Wenn einmal der komplette Parcours durchlaufen wurde, wird getauscht.



Ergonomisch arbeiten in der Tagesreinigung

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen die wichtigsten ergonomischen Regeln in der Tagesreinigung kennen, verstehen deren Nutzen und wenden sie praktisch an. Sie erleben, wie kleine Anpassungen Verletzungen und Schmerzen vorbeugen. Sie lernen, dass dies wichtig ist, um langfristig gesund und leistungsfähig zu bleiben.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg (15 Min):** Checkliste: Arbeite ich ergonomisch? Ziel dieser Übung ist überhaupt erstmal in das Thema zu finden und sich damit zu identifizieren. Es ist davon auszugehen, dass das Wissen und die Einstellung der Teilnehmenden (TN) hierzu sehr heterogen sind. Stellen Sie klar: Es geht hierbei nicht um richtig oder falsch, es ist eine Bestandsaufnahme. Sie können im Plenum darüber reden: Habe ich Schmerzen bei der Arbeit? Weiß ich, woher die kommen? In die letzten beiden Zeilen können die TN eigene Strategien/Gewohnheiten einbringen, sowohl gesunde als auch ungesunde.
- 2. Erarbeitung (20 Min):** Die Teilnehmenden schauen das Video und bearbeiten die Aufgaben dazu: <https://www.youtube.com/watch?v=6En0n3V3orw> (Auf dem Kanal finden Sie mehrere zum Thema ergonomisches Arbeiten.) Vergleichen Sie am Ende beispielhaft. Sie können im Plenum eine Liste machen: Die 5 (oder 3 oder 7) wichtigsten Regeln zum ergonomischen Arbeiten.
- 3. Bewegungsparcours Vorbereitung (10 - 15 Min):** Teilen Sie die Gruppe in 2er-Teams oder Kleingruppen ein. Jede Kleingruppe bereitet für eine Arbeitsweise eine Station vor, d. h. sie wählen ein Thema und erarbeiten, wie sie das gut erklären/vorzeigen können. Die TN können die o. g. Übungen wählen oder sich eigene Übungen ausdenken.
- 4. Bewegungsparcours durchführen (10 – 15 Min):** Die Teilnehmenden durchlaufen den Parcours und haben für jede Station 1 Minute Zeit (das beinhaltet Übung erklären und vorzeigen, durchführen, ggf. Korrektur und noch einmal durchführen).
- 5. Kurzes Blitzlicht im Plenum:** An welche ergonomische Regel möchte ich von nun an besonders denken, die nicht meine eigene Station im Kurs war?

Weitere Hinweise:

Im Bewegungsparcours werden die TN vor allem Expert:innen für ihre eigene Station, da sie diese immer wieder erklären müssen. Das macht nichts. Sie sollten den Parcours aber mind. 2-mal durchführen, damit die erklärende Person auch alle anderen Übungen einmal machen kann.

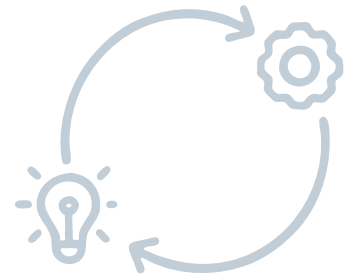
Variationen:

- Wenn es ihnen zeitlich möglich ist und die Gruppengröße mehr als 2 Personen übersteigt, sollten Sie den Parcours mehrmalig durchführen. Die Station betreut immer eine andere Person aus der Gruppe.
- Ab Durchgang 3 kann die Zeit an den Stationen kürzer sein. Es wird dann nicht mehr jede Übung erklärt, sondern nur noch durchgeführt und ggf. korrigiert.

Auch hier ist es noch einmal wichtig zu betonen, dass diese Arbeitsweise vor allem den TN selbst zugutekommt.

Modul 3:

Arbeiten im laufenden Betrieb



Modul:

M3

Arbeiten im laufenden Betrieb

Ziel:

Das Ziel dieses Moduls ist es, die Teilnehmenden zu befähigen, Reinigungsarbeiten im laufenden Betrieb sicher, umsichtig und selbstständig auszuführen. Sie lernen, auch unter Zeitdruck oder bei Publikumsverkehr strukturiert zu arbeiten, Rücksicht zu nehmen und Gefahren zu vermeiden. Ein Schwerpunkt liegt auf Kommunikation, Ordnung, Selbstorganisation und dem professionellen Auftreten im Arbeitsalltag. Darüber hinaus entwickeln die Teilnehmenden Sicherheit im Umgang mit Dokumentation und Meldewegen, um eine verlässliche Zusammenarbeit im Team zu unterstützen.

Dauer:

flexibel, empfohlen 12 Unterrichtseinheiten (UE) zu je 45 Min.

Beschreibung für Dozierende:

Im Modul Arbeiten im laufenden Betrieb gibt es 5 Lerneinheiten zu übergeordneten Themen:

Lerneinheit:

L1

Geräteeinsatz und Sicherheit

Lerneinheit:

L2

Materialien auffüllen und melden

Lerneinheit:

L3

Ordnung und Erscheinungsbild

Lerneinheit:

L4

Ansprechpartner und Selbstorganisation

Lerneinheit:

L5

Dokumentation mit Checklisten

Diese sind jeweils noch in Lernmaterialien (LM) untergliedert, die sich jeweils mit einem Themenschwerpunkt befassen (s. u.). Diese LM unterscheiden sich in Inhalt und Umfang und können je nach Lerngruppe aufeinander aufbauend oder substituierend eingesetzt werden. Es gibt mehr LM als in 90 Minuten Unterrichtszeit schaffbar – Sie als Lehrkraft müssen für Ihre Lernengruppe eine Auswahl treffen. In der Übersichtstabelle (unten) geben wir eine Empfehlung, diese ist jedoch nicht universell.

Die LM bestehen aus Aufgabenbeispielen; diese müssen von der Lehrkraft eingeführt und begleitet werden. Sie können (Stand Oktober 2025) abgeändert und den jeweiligen Bedarfen angepasst werden, sowohl den Schwierigkeitsgrad als auch die Inhalte betreffend.

Die LM bestehen sowohl aus einer Arbeitsblattvorlage für die Teilnehmenden, als auch folgend aus einer Dozierendenansicht. In letzterer finden sich Lösungen, Hinweise zur Durchführung sowie weiterführende Hinweise zu den Aufgaben. Sie beinhalten auch eine Zielbeschreibung und Einordnung der jeweiligen Aufgaben und einen ungefähren Zeithorizont (dieser hängt jedoch wieder stark von der jeweiligen Lerngruppe und deren Sprachstand ab).

Das sprachliche Niveau der LM ist einfach und kann für Personen, bei denen Schriftsprachschwierigkeiten/wenig Deutschkenntnisse vorliegen, genutzt werden. Auch hierbei ist die Lenkung und Sensibilität der Lehrkraft von Bedeutung.


Die LM können voneinander unabhängig eingesetzt werden. Sie sind aber auch so konzipiert, dass in den vorderen Lerneinheiten (LE) eher allgemeine Inhalte und weniger komplexe Aufgabenformate vorkommen, die sich sukzessiv im Laufe der Lerneinheiten steigern, d. h. die Aufgaben können komplexer werden und die Inhalte beziehen sich detaillierter auf die beruflichen Tätigkeiten von Reinigungskräften in der Tagesreinigung. Diese Komplexität wird auch in den anderen Modulen fortgeführt.





Zum Beispiel: In Modul 2 taucht das Thema „Checklisten“ immer wieder auf. In LE 2 und LE 3 füllen die TN Checklisten aus, in LE 4 überlegen sie sich Fragen, die auf einer Checkliste auftauchen könnten und in LE 5 werden Checklisten konkret thematisiert und können auch von den Lernenden selbst erstellt werden. Sie erlangen somit sowohl Sicherheit im Umgang mit dem Tool „Checkliste“, erlernen aber gleichzeitig auch Selbstständigkeit, Organisation und Verantwortungsbewusstsein. Die Herangehensweise ist induktiv, d. h. das Thematisieren der Regel kommt zum Schluss.

Die LE und LMs des Moduls 3 setzen Grundkenntnisse (Lesen, Schreiben, Rollenspiele, Gruppenarbeit) voraus. Es ist jedoch möglich, die Aufgaben vereinfacht durchzuführen oder mithilfe der Inhalte aus den vorherigen Modulen die Lernenden an die geforderte Komplexität heranzuführen.

Die LM eignen sich sowohl zur Durchführung in Präsenz als auch als hybrides oder Online-Format. Einzelne Übungen können auch als Selbstlernaufgaben (Hausaufgaben) abseits vom Präsenzteil des Kurses von den Teilnehmenden bearbeitet werden.

Die hier empfohlenen Inhalte sind eine Zusammenstellung aus den Modulen 1-3. Dieser Kurs im Umfang von 20 Unterrichtseinheiten für Reinigungskräfte, die bereits Arbeitserfahrung besitzen, dient insbesondere der Vorbereitung auf die Anforderungen der Interaktionsarbeit und eigenständigen Planung in der Tagesreinigung.

Lernmaterial	Inhalte	Empfohlene Inhalte (ca. 6 Stunden zu je 45 Min)
 Geräteinsatz und Sicherheit		Zeit: ca. 30 Min
LM 1 Gefahren beim Geräteinsatz erkennen	typische Gefahrensituationen im Umgang mit Geräten sammeln	<i>Vertiefungsangebot</i>
LM 2 Rücksichtsvoll und sicher arbeiten mit Geräten	die TN setzen sich mit den Erwartungen im die TN erarbeiten und verinnerlichen Regeln zu Rücksichtnahme und Sicherheit beim Geräte- einsatz im laufenden Betrieb	komplettes LM, komprimiert für Grup- pe mit Arbeitserfahrung (30 Min)
LM 3 Geräte pflegen und Defekte erkennen	die TN erkennen defekte Geräte und lernen Wege, wie sie damit umgehen (reagieren, Meldewege) b	<i>Vertiefungsangebot</i>

 L2 Materialien auffüllen und melden		Zeit: ca. 60 Min
LM 1 Verbrauchsmaterialien erkennen und Kontrollgänge planen	die Teilnehmenden sammeln typische Verbrauchsmaterialien und erstellen eine einfache Checkliste für Kontrollgänge	<i>Vertiefungsangebot</i>
LM 2 Sichtbare Sauberkeit im laufenden Betrieb	die TN übernehmen Verantwortung für sichtbare Sauberkeit und den Umgang mit unklaren Situationen (Kund:innen beschweren sich, Material fehlt, Meldewege)	komplettes LM (60 Min)
 L3 Ordnung und Erscheinungsbild		Zeit: ca. 75 Min
LM 1 Ordnung bei Materialien und Reinigungswagen	die Teilnehmenden setzen sich bewusst mit dem Thema Ordnung am Arbeitsplatz (v. a. im Reinigungswagen) auseinander	komplettes LM, komprimiert für erfahrene Reinigungskräfte (45 Min)
LM 2 Persönliches Erscheinungsbild: Wie wirke ich?	persönliches Erscheinungsbild und Wirkung auf andere (Reflexion: nicht vom Äußeren auf Charaktereigenschaften schließen, aber Wichtigkeit vom Erscheinungsbild im Arbeitskontext)	komplettes LM (ca. 30 Min)
 L4 Ansprechpartner und Selbstorganisation		Zeit: ca. 105 Min
LM 1 Zuständigkeiten und Wege erkunden und sicher kennen	die TN setzen sich mit Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten auseinander (Organigramm), inkl. Diskussion/Reflexion	komplettes LM, Fokus für erfahrene Reinigungskräfte auf Aufgabe 2 (30 Min)
LM 2 Tagesstruktur planen und Prioritäten entwickeln	in typischen Notfallsituationen wie Stromausfall, Wasserschaden oder Verletzungen angemessen reagieren	komplettes LM (60 Min)
LM 3 Vetretung und neue Objekte	die TN bearbeiten Fallbeispiele zu neuen Einsatzorten oder Vertretungen und erarbeiten Strategien der Selbstorganisation	Aufgabe 1 & 2 (15 Min)
 L5 Dokumentation mit Checklisten		Optional
LM 1 Listen verstehen und anwenden	Listen und deren Nutzen im Arbeitsalltag (Theorieeinheit) sowie Analyse und gemeinsames Ausfüllen einer Beispiel-Checkliste	<i>Vertiefungsangebot</i>
LM 2 Projektaufgabe: „Unsere Büroetage – von der Liste zum Rollenspiel“	Liste selbst erstellen und im Rollenspiel anwenden	<i>Vertiefungsangebot bzw. für Vorarbeiter:innen</i>



Lernziele		
Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> wenden Reinigungsgeräte sicher während des laufenden Betriebs an. kennen Regeln zur Geräuschvermeidung und Rücksichtnahme gegenüber anderen Personen. achten auf Sicherheit im Umgang mit Kabeln, Maschinen und nassen Flächen. führen einfache Pflege- und Kontrollschritte an Geräten vor und nach dem Einsatz durch. 	<ul style="list-style-type: none"> erkennen Gefahrenquellen im eigenen Arbeitsumfeld. schätzen die eigene Verantwortung im sicheren Geräteeinsatz realistisch ein. entwickeln Strategien, um auch in belebten Situationen (z. B. enge Flure, viele Menschen) sicher und ruhig zu arbeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> berücksichtigen andere Personen im Gebäude und zeigen rücksichtsvolles Verhalten. kommunizieren klar, wenn Hindernisse bestehen oder Gefahren auftreten. tauschen Erfahrungen aus und geben einander Tipps für den sicheren Einsatz von Geräten.

Inhaltliche Schwerpunkte	Didaktisch-methodisches Vorgehen
<ul style="list-style-type: none"> Einsatz von Reinigungsgeräten während des laufenden Betriebes und dabei Geräuschvermeidung, Rücksichtnahme sowie Sicherheit bei Kabeln, Maschinen und nassen Flächen beachten Pflege und Kontrolle der Geräte (vor und nach dem Einsatz) und Vorgehen bei Defekten oder Störungen Wiederholung: Gefahren erkennen (siehe Modul 2/LE 4) Übung: Fehlersuche-Spiel „Was ist hier nicht sicher?“ 	<ul style="list-style-type: none"> Einstieg über Bildimpulse: typische Gefahrensituationen im Umgang mit Geräten sammeln (Vertiefung zu UE 4) und Kleingruppenarbeit: Fehlersuche-Spiel „Was ist hier nicht sicher?“ (Bilder oder kleine Szenen analysieren) (LM 1) Erarbeitung: Regeln zu Rücksichtnahme und Sicherheit beim Geräteeinsatz im laufenden Betrieb (LM 2) Pflege und Kontrolle von Geräten; Diskussion: „Was tun bei Defekten?“ (LM 3)

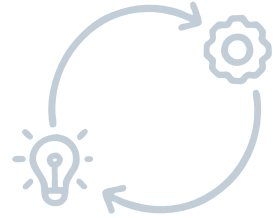
Weiterführende Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> Anknüpfen an die bereits in Modul 2 / LE 4 behandelten Grundlagen zu Gefahren und Notfällen Praxisbeispiele aus dem Alltag der Teilnehmenden einbeziehen (enge Räume, viel Publikumsverkehr) wenn möglich, reale Geräte und Materialien im Raum nutzen (z. B. Kabel, Scheuersaugmaschine, Reinigungswagen, Warnschilder) evtl. ein kurzes Video zur Gefahrenvermeidung als Hausaufgabe einsetzen



Arbeiten im laufenden Betrieb



Geräteeinsatz und Sicherheit



Gefahren beim Geräteeinsatz erkennen

1. Aufgabe: Schauen Sie sich die Bilder an. Beantworten Sie die Fragen:
Was sehen Sie? Was könnte hier passieren? Welche Gefahr gibt es?

2. Aufgabe: Finden Sie in der Gruppe 3 Gefahren oder unsichere Situationen für Ihr Bild.

Schreiben oder sagen Sie: „Das ist gefährlich, weil ...“

1. _____

2. _____

3. _____

Sammeln Sie Lösungsideen: „Sicherer ist, wenn ...“

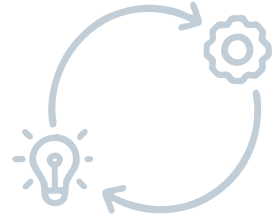
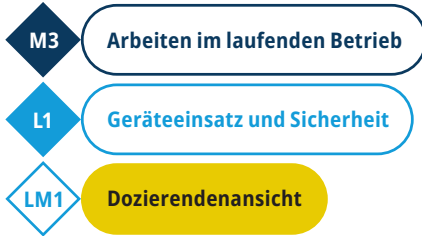
1. _____

2. _____

3. _____

3. Aufgabe: Sammeln Sie die Gefahren und Lösungen auf einer Tafel oder einem Poster (analog oder digital).
Erklären Sie Ihre Szene mit den Gefahren und Lösungen in der großen Gruppe.

Diskutieren Sie gemeinsam: Welche Gefahren passieren oft im Alltag? Welche Lösungen sind besonders wichtig?



Gefahren beim Geräteeinsatz erkennen

Lösungshinweise:

Diese variieren hier je nach Bildauswahl

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 90 Minuten mit Gruppenarbeit / 30 Minuten ohne

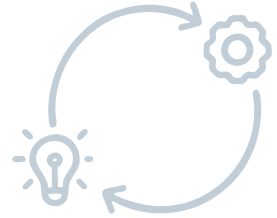
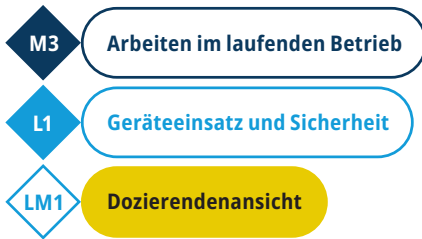
Ziel der Übung: Die Teilnehmenden wiederholen allgemeine Gefahrenquellen und vertiefen sie bezogen auf den Geräteeinsatz im laufenden Betrieb, benennen diese in einfachen Sätzen und entwickeln Lösungsvorschläge. Ziel ist, dass sie Gefahren im Alltag schneller wahrnehmen und ihr Verhalten anpassen können.

Durchführungsschritte:

- **Einstieg (15 Min):** Begrüßung und Bildimpulse einbringen. Sie können hierbei die Bildimpulse nutzen, die Sie bereits in Modul 2/LE 4 genutzt haben und diese ggf. ergänzen, insbesondere um Gefahren, die explizit von Geräten ausgehen (Beispiele siehe unten. Weisen Sie darauf hin, dass nicht unbedingt eine Kontrollleuchte vorhanden ist. Ältere Maschinen laufen einfach nicht mehr, moderne haben ein Display mit verschiedenen Symbolen/Funktionen. Generell gibt es einen Anspruch auf Einweisung bei Maschinenbedienung!!!). Die Bilder für dieses LM können Sie z. B. über eine KI erstellen.
- **Vorbereitung Gruppenarbeit (5 Min):** Sie teilen die Gruppen ein und die Themen zu. Sie erklären den Lernenden, was Sie von der Gruppenarbeit erwarten (Zusammenarbeit, ggf. unterschiedliche Rollen von Gruppenmitgliedern). Sie kündigen an: Am Ende sollen die Teilnehmenden ihr Ergebnis visualisieren (analog mit Plakat oder digital mit Canva, Power Point, Flinga.fi etc.).
- **ggf. sprachliche Entlastung (10 Min):** Planen Sie etwas zusätzliche Zeit ein, um beim Sprachverständnis zu unterstützen bzw. um den Teilnehmenden (TN) Redemittel für die Präsentation mit an die Hand zu geben. Redemittel in einfacher Sprache finden Sie z. B. hier: <https://mundo.schule/details/SODIX-0001085159>
- **Gruppenarbeit (20 Min):** Die Teilnehmenden bearbeiten Ihr Bild mithilfe des Arbeitsblattes und übertragen die Ergebnisse in die Visualisierung. Sie als Lehrkraft stehen ggf. beratend/begleitend zur Seite.
- **Präsentation (20 - 30 Min):** Die TN präsentieren ihr Thema, die TN aus anderen Gruppen geben ein kurzes Feedback: Bin ich einverstanden? Warum bzw. warum nicht?
- **Abschluss: Austausch:** Welche Gefahren passieren oft im Alltag? Welche Lösungen sind besonders wichtig? Ggf. schreiben sich die TN eine wichtige Lösung zum Mitnehmen auf.

Weitere Hinweise:

- Achten Sie auf einen klaren Bezug zur vorherigen LE 4 (Modul 2: Sicher handeln in Notfällen und bei Gefah-



ren), damit der Lernfortschritt sichtbar wird.

- Nutzen Sie möglichst reale Bilder aus Gebäuden/Arbeitsplätzen der TN, das erhöht die Relevanz.
- Sprachliche Unterstützung geben (Redemittel wie „Das ist gefährlich, weil ... / Sicherer ist, wenn ...“ sichtbar an die Tafel schreiben oder als Kärtchen austeilen). Auch hier können Sie Redemittelkarten aus einer anderen LE/ LM nutzen, um diese noch einmal zu vertiefen.
- Sie können die Ergebnisse als kleine „Checkliste: Sicher mit Geräten“ dokumentieren und den TN mitgeben.

Typische Gefahren speziell im Zusammenhang mit Reinigungsgeräten:

Kabel & Strom

- Kabel liegt quer über den Flur → Stolpergefahr
- Kabel ist beschädigt (Isolierung kaputt) → Stromschlaggefahr
- FI-Schalter fliegt raus → elektrisches Problem/Defekt
- Lampe am Gerät leuchtet rot / das Display zeigt einen Fehler an → Störung, Gerät nicht mehr sicher

Maschinenbedienung

- Maschine wird ohne Einweisung benutzt → falsche Handhabung, Unfallrisiko
- Gerät wird im vollen Flur gestartet → Kollision mit Personen

Mechanische Gefahren

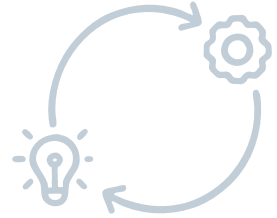
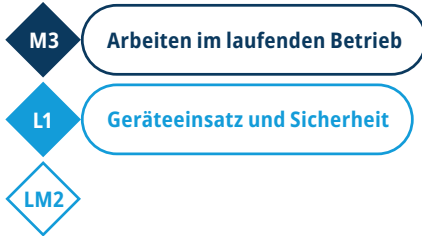
- Reinigungsmaschine blockiert Notausgang oder Fluchtweg
- Bürsten/Rotationsscheiben laufen noch, während Gerät hochgehoben wird → Verletzungsgefahr
- Reinigungswagen ist überladen → kippt oder blockiert Wege

Flüssigkeiten & Nässe

- Wasser tritt aus (z. B. Havarie, Eimer umgekippt) → Kurzschluss, Rutschgefahr oder Unfallgefahr
- Keine Warnschilder bei nassem Boden → andere Personen rutschen aus

Akku & Batterien

- Akku wird falsch geladen (falsches Ladegerät, falscher Ort) → Brandgefahr
- Batterie überhitzt → Gefahr von Rauch/Feuer



Rücksichtsvoll und sicher arbeiten mit Geräten

Aufgabe 1: Lesen Sie die Liste mit Regeln. Markieren Sie:

grün: „Das mache ich schon.“

gelb: „Das vergesse ich manchmal.“

blau: „Das ist neu für mich.“

Regeln für Rücksichtnahme und Sicherheit

- Ich achte auf leise Arbeit (z. B. Maschine nicht in Anwesenheit von Menschen im Pausenraum laufen lassen).
- Ich stelle immer ein Warnschild auf, wenn der Boden nass ist.
- Ich achte darauf, dass Kabel nicht quer im Weg liegen.
- Ich parke den Reinigungswagen so, dass andere Menschen vorbeigehen können.
- Ich prüfe die Maschine, bevor ich sie einschalte.
- Ich achte darauf, dass Notausgänge frei bleiben.
- Ich sage anderen Menschen Bescheid, wenn ich sie kurz störe und dass es (laute) Geräusche geben kann.

Aufgabe 2: Besprechen Sie im 2er-Team:
Welche zwei Regeln sind für Sie besonders wichtig? Warum?
Welche Regel fällt Ihnen (manchmal) schwer? Warum?

Aufgabe 3: Spielen Sie die Situation im Mini-Rollenspiel nach.

Situation 1:

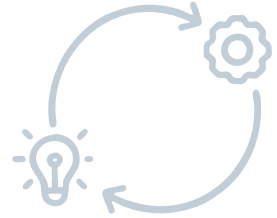
- **Person A** ist eine Reinigungskraft und arbeitet mit einem Gerät. Sie vergisst eine Regel.
- **Person B** ist Kundin oder Kollegin. Sie bemerkt, dass Person A etwas vergessen hat und sagt etwas.



Arbeiten im laufenden Betrieb



Geräteeinsatz und Sicherheit



Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

Person A (Reinigungskraft)

- ☐ Hat die Gefahr / unsichere Situation erkannt.
- ☐ Hat klar benannt, was gefährlich ist.
- ☐ Hat freundlich reagiert.
- ☐ Hat eine sichere Lösung gezeigt (z. B. Warnschild aufstellen, Kabel anders legen).
- ☐ Hat Rücksicht auf andere genommen.

Person B (Kundin oder Kollege)

- ☐ Hat die unsichere Situation bemerkt.
- ☐ Hat die Gefahr deutlich angesprochen.
- ☐ Hat in einfacher und verständlicher Sprache gesprochen.
- ☐ Hat ruhig und respektvoll reagiert.
- ☐ Hat zusammen mit Person A eine Lösung gefunden.



Was war gut?

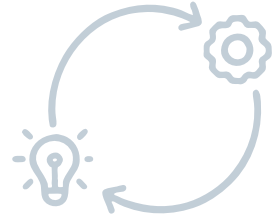
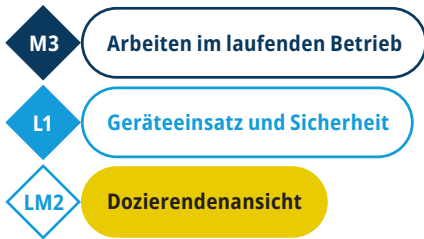


Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

Aufgabe 4: Füllen Sie gemeinsam den Beobachtungsbogen aus.

*Spielen Sie das Rollenspiel noch einmal mit vertauschten Rollen.



Rücksichtsvoll und sicher arbeiten mit Geräten

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit konkreten Regeln für Rücksichtnahme und Sicherheit auseinander. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten, üben in Rollenspielen den Perspektivwechsel und entwickeln dadurch mehr Handlungssicherheit für den laufenden Betrieb.

Durchführungsschritte:

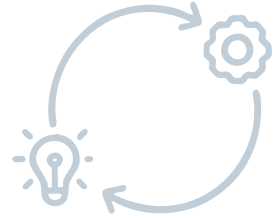
1. **Einstieg (15 Min):** Begrüßung und Aufgabe 1 bearbeiten. Formulieren Sie die Aufgabe um, wenn es ein Kurs mit Berufseinsteiger:innen ist, z.B.: „*Haben Sie schon mit Maschinen gearbeitet? Was denken Sie, wird Ihnen leichtfallen?*“ Wenn die Schriftsprachkenntnisse der Teilnehmenden eher gering sind, sollten Sie gemeinsam im Plenum die Regeln lesen, die TN markieren jede:r für sich.
2. **Partner:innenarbeit (15 Min):** Hier bekommen die TN noch einmal einen geschlossenen Raum für sich, indem sie die Regeln besprechen können, die Ihnen leicht-/schwerfallen. Ermutigen Sie die TN auch explizit über Beispiele aus ihrem Arbeitsalltag zu sprechen. Freiwillig können sie dann Beispiele im Plenum teilen.
3. **Einführung Rollenspiel (5 Min):** Sie klären gemeinsam die Bedingungen und Erwartungen des Rollenspiels und ggf. auch noch einmal die sprachlichen Mittel. Wichtig ist: Erst einmal spielen (Aufgabe 3).
4. **Durchführung Rollenspiel (10 Min):** Lassen Sie die TN spielen und machen Sie danach eine bewusste Pause.
5. Anschließend füllen die Zweiertteams den Beobachtungsbogen gemeinsam aus und spielen das Rollenspiel noch einmal (15 Min).

Wieso ist diese Vorgehensweise sinnvoll? Diese Wiederholung festigt die Abläufe und reduziert Stress in echten Gefahrensituationen. Teilnehmende merken oft erst beim zweiten Durchgang, dass sie klarer sprechen, schneller reagieren oder die passenden Redemittel leichter abrufen können.

- Abschluss im Plenum (5 Min): Was fiel leicht? / Was fiel schwer?

Weitere Hinweise:

- Stellen Sie sicher, dass die Liste nicht nur als Theorie verstanden wird, sondern direkt mit den Alltagssituationen der TN verknüpft wird. Achten Sie besonders auf das Thema Perspektivwechsel (wie wirkt es auf andere, wenn z. B. Kabel quer liegen oder Maschinen laut laufen?).
- Sprachliche Hilfen bereitstellen (Redemittel: „Achtung, hier ist ...“, „Bitte können Sie ...“, „Ich stelle den Wagen gleich weg“). Redemittel finden Sie in den Modulen 1 und 2, konkret zu Gefahren Modul 2/LE 4. Nutzen Sie reale Geräte oder kleine Fotos für die Rollenspiele – das macht die Szenen anschaulicher.



Geräte pflegen und Defekte erkennen

Aufgabe 1: Arbeiten Sie in Kleingruppen. Jede Gruppe bekommt ein Fallbeispiel:

- **Problem 1:** Maschine macht laute Geräusche.
- **Problem 2:** Kontrolllampe leuchtet rot.
- **Problem 3:** Am Kabel ist die Isolierung kaputt.
- **Problem 4:** Schmutzwassertank (einer Scheuersaugmaschine) läuft über.

Diagnosebogen – Geräte-Doktor

Was ist das Problem?

Warum ist das gefährlich?

Darf ich selbst etwas tun? (Ja/Nein – was genau?)

Was ist die richtige Lösung?

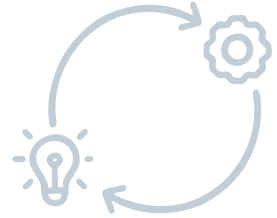
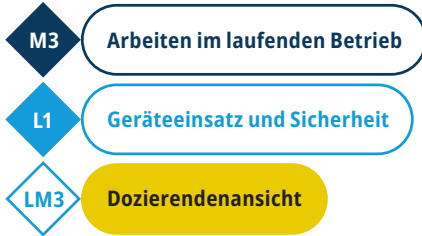
Das Problem konnte gelöst werden

☐ Ja

☐ Nein

Erkunden und Erklären Sie das Problem. Nutzen Sie dafür die Texte und den Diagnosebogen.

Aufgabe 2: Tragen Sie Ihr Ergebnis in die Übersicht „Defekte – richtig reagieren“ ein.
Stellen Sie Ihr Ergebnis in der großen Gruppe vor.



Texte zu Aufgabe 1

Problem 1: Maschine macht laute Geräusche

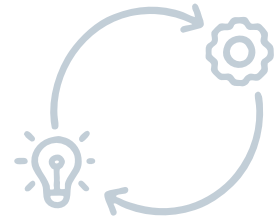
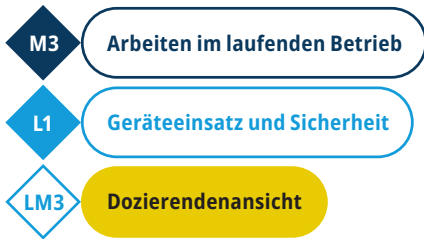
Die Maschine macht plötzlich sehr laute Geräusche. Normal ist das nicht.
Eine Reinigungsmaschine soll gleichmäßig arbeiten. Wenn sie so laut ist, stimmt etwas nicht.
Vielleicht ist ein Teil locker. Vielleicht steckt etwas im Gerät. Das ist gefährlich.
Teile können kaputtgehen. Jemand kann sich verletzen.
Deshalb sofort ausschalten! Ziehen Sie den Stecker! Benutzen Sie die Maschine nicht weiter.
Versuchen Sie nicht, sie selbst zu reparieren. Stellen Sie die Maschine zur Seite.
Sagen Sie sofort der Vorarbeiterin Bescheid.
Nur Fachleute dürfen das Gerät prüfen. Sie wissen, was zu tun ist.
Achten Sie darauf, dass an der Maschine ein Zettel mit einem Hinweis „Defekt“ angebracht wird.
Erst wenn das Gerät wieder sicher ist, dürfen Sie es benutzen.

Problem 2: Kontrolllampe leuchtet rot

An der Maschine leuchtet plötzlich eine rote Lampe. Das bedeutet: Es gibt ein Problem.
Die Maschine darf so nicht weiterlaufen.
Wenn Sie weiterarbeiten, kann das Gerät ganz kaputtgehen.
Deshalb sofort ausschalten! Ziehen Sie den Stecker! Versuchen Sie nicht, selbst zu reparieren.
Sagen Sie sofort der Vorarbeiterin Bescheid.
Achten Sie darauf, dass an der Maschine ein Zettel mit einem Hinweis „Defekt“ angebracht wird.
Nur Fachleute dürfen die Maschine prüfen. Warten Sie, bis die Störung behoben ist.
Erst dann dürfen Sie wieder mit der Maschine arbeiten. Sicherheit geht immer vor.

Problem 3: Kabel hat kaputte Isolierung

Am Kabel der Maschine ist die Isolierung kaputt. Man sieht die Drähte oder Risse.
Das ist sehr gefährlich. Es kann einen Stromschlag geben.
Jemand kann sich verletzen oder sogar sterben. Auch Feuer ist möglich.
Deshalb: Die Maschine sofort ausschalten und den Stecker ziehen! Benutzen Sie sie nicht weiter.
Sie dürfen das Kabel nicht selbst reparieren. Klebeband oder ähnliche Tricks sind verboten.
Sagen Sie sofort der Vorarbeiterin oder dem Sicherheitsbeauftragten Bescheid.
Achten Sie darauf, dass an der Maschine ein Zettel mit einem Hinweis „Defekt“ angebracht wird.
Nur Fachleute dürfen ein neues Kabel anbringen.
Erst wenn das Kabel ganz in Ordnung ist, darf die Maschine wieder benutzt werden.



Problem 4: Schmutzwassertank läuft über

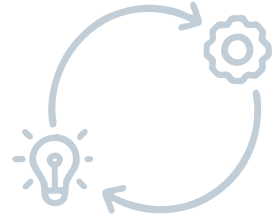
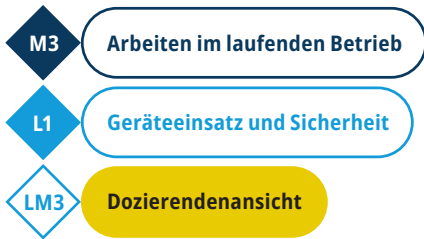
Der Schmutzwassertank läuft über. Auf dem Boden steht Wasser.
 Das ist gefährlich, weil jemand ausrutschen kann. Auch die Maschine kann kaputtgehen.
 Deshalb sofort stoppen. Schalten Sie das Gerät aus. Ziehen Sie den Stecker.
 Leeren Sie den Tank. Danach alles trocken machen.
 Stellen Sie ein Warnschild auf, damit niemand ausrutscht.
 Eigentlich schaltet die Maschine bei vollem Tank ab: melden Sie der Vorarbeiterin, dass die Maschine defekt ist.
 Achten Sie darauf, dass an der Maschine ein Zettel mit einem Hinweis „Defekt“ angebracht wird.

Geräte pflegen und Defekte erkennen

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Tragen Sie Ihr Ergebnis in die Übersicht „Defekte – richtig reagieren“ ein.
 Stellen Sie Ihr Ergebnis im Plenum vor.

Frage	Maschine macht laute Geräusche	Kontrolllampe leuchtet rot	Kabel hat kaputte Isolierung	Schmutzwassertank läuft über
1. Was ist das Problem?	Gerät ist ungewöhnlich laut	Anzeige zeigt Störung	Kabel ist beschädigt	Tank ist voll / Abschaltung defekt
2. Warum ist das gefährlich?	Teile können kaputtgehen, Unfallrisiko	Brand- oder Stromgefahr	Stromschlag-, Brandgefahr	Rutschgefahr, Gerät beschädigt
3. Darf ich selbst etwas tun?	Ja: sofort stoppen, Stecker ziehen	Ja: sofort ausschalten, nicht weiter benutzen	Stromschlag-, Brandgefahr	Ja: Tank leeren, Gerät reinigen
4. Wen informiere ich?	Vorarbeiter:in, Hausmeister,	Vorarbeiter:in, Technischer Dienst	Vorarbeiter:in, Sicherheitsbeauftragte	Vorarbeiter:in
5. Richtige Lösung / Nächster Schritt	Gerät stilllegen, prüfen lassen	Gerät aus dem Verkehr ziehen, melden	Kabel austauschen lassen, Gerät erst dann wieder nutzen	Gerät säubern, ggf. in Werkstatt geben



Didaktisch-methodische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 75 Minuten bei Gruppenarbeit / 30 Min bei Bearbeitung eines Problems im Plenum

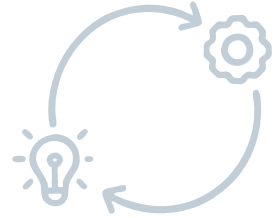
Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erkennen typische Probleme und Defekte bei Reinigungsgeräten. Sie üben, Gefahren klar zu benennen, richtig zu reagieren und Verantwortliche zu informieren. Außerdem lernen sie einfache Pflegeschritte kennen und stellen diese in einer Fotostory dar. Ziel ist, dass sie mehr Sicherheit im Umgang mit Geräten entwickeln und Defekte nicht verschweigen oder falsch beheben.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (5 Min):** Begrüßung und kurze Erinnerung an LM 1 (oder Modul 2/LE 4): Gefahren erkennen. Übergang: „Heute schauen wir, was Sie konkret bei Geräten tun können.“
2. **Einführung Übung Geräte-Doktor (5 Min):** Sie teilen die Gruppen ein und die Themen zu. Sie erklären den Lernenden, was Sie von der Gruppenarbeit erwarten (Zusammenarbeit, ggf. unterschiedliche Rollen von Gruppenmitgliedern). Sie kündigen an: Am Ende sollen die Teilnehmenden (TN) ihr Ergebnis vorstellen und dazu in eine gemeinsame Übersicht eintragen. Diese Übersicht stellen Sie zur Verfügung (analog/digital), die TN können sich davon am Ende entweder ein Foto machen oder auf der Lernplattform o. ä. zugreifen. Eine Beispielübersicht finden Sie oben unter Lösungshinweise.
3. **Geräte-Doktor (30 Min.):** Die Gruppen bearbeiten ihr jeweiliges Problem (Text + Diagnosebogen) und tragen die Ergebnisse in die Tabelle ein. Achten Sie hier ggf. wieder auf die Anpassung (Kontrolllampe leuchtet, Display zeigt Fehler an etc.)
4. **Austausch (15 Min):** Jede Gruppe stellt ihr Problem vor. Im Plenum entsteht eine Übersicht „Defekte – was tun?“. Wichtig: deutlich machen, dass Reparaturen nie selbst gemacht werden.
5. **Fotostory (20–30 Min):** In Kleingruppen pflegen die TN Geräte (oder stellen dies mit Fotos/Zeichnungen dar). Schritte: prüfen, reinigen, Kabel aufrollen, Tank leeren, Wagen richtig abstellen. Dafür sollten Sie als Lehrkraft Geräte zur Verfügung stellen. Die Ergebnisse sollten die TN mit den anderen TN teilen: Über eine Lernplattform oder als Aushang etc.
Diese Aufgabe eignet sich gut als Vertiefung des Gelernten und kann auch als Hausaufgabe/Selbstlernaufgabe durchgeführt werden.
6. **Blitzlicht (5 Min):** Was nehme ich aus der heutigen Übung mit? Was lasse ich hier? Z. B.: „Ich nehme mit: Ich schalte die Maschine sofort aus, wenn eine rote Lampe leuchtet. Ich lasse hier: Die Angst, etwas falsch zu machen – jetzt weiß ich, was zu tun ist.“

Weitere Hinweise:

- Nutzen Sie wenn möglich echte Geräte. Alternativ reichen auch Fotos oder kleine Modell-Szenen.
- Achten Sie darauf, dass niemand auf die Idee kommt, Defekte selbst zu reparieren.
- Wiederholen Sie diese Regel klar.



Lernziele

Fachkompetenz

Selbstkompetenz

Sozialkompetenz

Die Teilnehmenden

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> führen regelmäßige Kontrollgänge durch und wissen, welche Materialien wann geprüft werden. füllen Verbrauchsmaterialien sachgerecht nach (z. B. Seife, Papier, Desinfektionsmittel). melden Fehlbestände und Probleme über die vorgesehenen Wege. | <ul style="list-style-type: none"> übernehmen Verantwortung für sichtbare Sauberkeit. erkennen unsichere Situationen (z. B. Unklarheiten bei Zuständigkeiten) und suchen aktiv Klärung. | <ul style="list-style-type: none"> treten gegenüber Kund:innen, Vorgesetzten und Kolleg:innen professionell auf. wahren Diskretion und zeigen durch Körpersprache und Kleidung ein sicheres und respektvolles Auftreten. |
|--|---|---|

Inhaltliche Schwerpunkte

- Kontrollgänge durchführen und prüfen, welche Materialien regelmäßig nachgefüllt werden müssen
- Fehlbestände oder Probleme erkennen und über die vorgesehenen Meldewege weitergeben
- Verantwortung für sichtbare Sauberkeit übernehmen und Kund:innenperspektive einnehmen
- Unklare Situationen erkennen und durch Rückfragen oder Klärung im Team lösen
- Rollenspiele: Material fehlt – wie reagieren?

Didaktisch-methodisches Vorgehen

- Einstieg über Gesprächsimpulse: typische Verbrauchsmaterialien sammeln und einfache Checkliste für Kontrollgänge erstellen (**LM 1**)
- Rollenspiele und Diskussion: Material fehlt, unklare Situationen mit Kund:innen – wie reagieren? Meldewege klären und Verantwortung für sichtbare Sauberkeit übernehmen (**LM 2**)

Weiterführende Hinweise

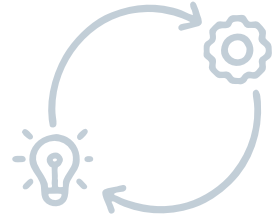
- Betriebliche Aushänge oder Checklisten zu Kontrollgängen und Meldewegen einbeziehen (z. B. Hausmeister-/Teamlisten).



Arbeiten im laufenden Betrieb



Materialien auffüllen und melden



Verbrauchsmaterialien erkennen und kontrollieren

Aufgabe 1: Schauen Sie sich die Bilder an.
Beantworten Sie die Fragen: Was sehen Sie? Welche Materialien fehlen oder müssen bald nachgefüllt werden?

Aufgabe 2: Besprechen Sie in der Gruppe:

- Welche Materialien brauchen wir jeden Tag?
- Welche nur manchmal?
- Welche sind besonders wichtig für Kunden?

Aufgabe 3: Ordnen Sie die Materialien:

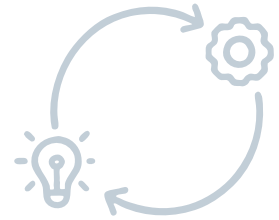
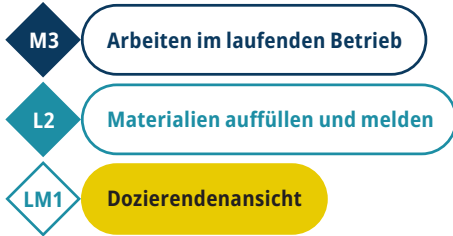
- täglich prüfen
- mehrmals täglich prüfen
- nach Bedarf prüfen

Tragen Sie die Ergebnisse in die Tabelle ein:

Material	Wie oft prüfen?	Wer ist zuständig?
Seife		
Papierhandtücher		
Toilettenpapier		
Spülmittel / Tabs		
Einmalhandschuhe		
Müllbeutel		
Abfallbehälter		

Aufgabe 4: Reflektieren Sie in der Gruppe oder im Plenum:

- Was kann passieren, wenn Material fehlt?
- Wer merkt das zuerst? Reinigungskräfte oder Kunden?
- Warum ist es wichtig, regelmäßig zu prüfen?



Verbrauchsmaterialien erkennen und kontrollieren

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Besprechen Sie in der Gruppe:

Welche Materialien brauchen wir jeden Tag?

Seife, Papierhandtücher, Toilettenpapier, Müllbeutel

Welche nur manchmal?

Spülmittel / Tabs (wenn Küche/Teeküche genutzt wird,)

Einmalhandschuhe (nach Bedarf, je nach Tätigkeit)

Spezialmittel (z. B. Glasreiniger, Bodenpflege)

Welche sind besonders wichtig für Kunden?

Seife, Papierhandtücher, Toilettenpapier (direkt sichtbar und nutzbar)

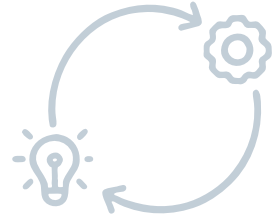
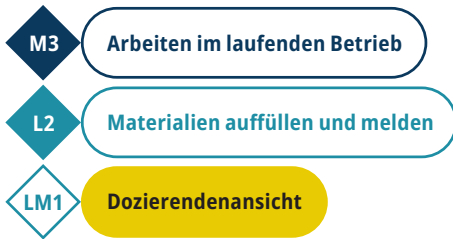
saubere Müllbehälter (sichtbarer Eindruck)

Aufgabe 3: Ordnen Sie die Materialien:

- ☐ täglich prüfen
- ☐ mehrmals täglich prüfen
- ☐ nach Bedarf prüfen

Tragen Sie die Ergebnisse in die Tabelle ein:

Material	Wie oft prüfen?	Wer ist zuständig?
Seife	mehrmals täglich	Reinigungskraft
Papierhandtücher	mehrmals täglich	Reinigungskraft
Toilettenpapier	mehrmals täglich	Reinigungskraft
Spülmittel / Tabs	nach Bedarf (1-2x pro Woche)	Reinigungskraft
Einmalhandschuhe	nach Bedarf	Reinigungskraft/Lagerverwaltung
Müllbeutel	täglich	Reinigungskraft
Abfallbehälter	täglich	Reinigungskraft



Aufgabe 4: Reflektieren Sie in der Gruppe oder im Plenum:

Was kann passieren, wenn Material fehlt?

Kund:innen können sich nicht die Hände waschen.
Es wirkt unordentlich und unprofessionell.
Beschwerden kommen schneller.
Die Hygiene leidet.

Wer merkt das zuerst? Reinigungskräfte oder Kunden?

Oft die Kund:innen, weil sie die Materialien direkt benutzen.
Manchmal die Reinigungskräfte, wenn sie aufmerksam sind.
Am besten: die Reinigungskraft merkt es zuerst.

Warum ist es wichtig, regelmäßig zu prüfen?

Damit immer genug Material da ist.
Damit keine Beschwerden entstehen.
Damit Sauberkeit und Hygiene sichtbar sind.
Weil es zur Verantwortung im Job gehört.

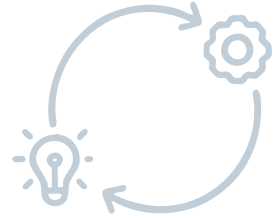
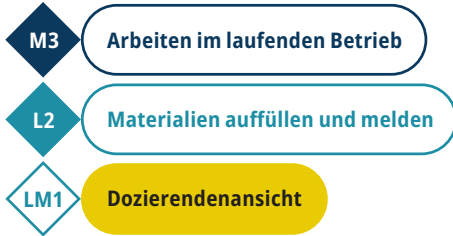
Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erkennen, welche Verbrauchsmaterialien regelmäßig kontrolliert und nachgefüllt werden müssen. Sie sammeln Beispiele aus ihrem Arbeitsalltag, ordnen diese nach Häufigkeit und erstellen gemeinsam eine einfache Checkliste. Dadurch entwickeln sie Verantwortungsbewusstsein und üben, im Team Absprachen zu treffen.

Durchführungsschritte:

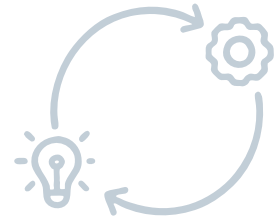
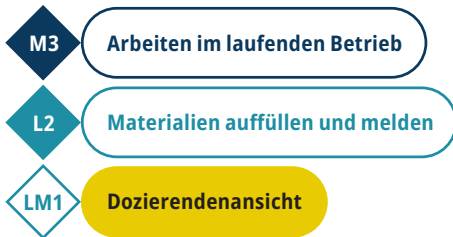
- 1. Einstieg (10 Min):** Begrüßung und Bildimpulse einbringen, die Teilnehmenden (TN) beschreiben, was zu sehen ist (voll, leer, fast leer). Hier erst einmal ohne Bewertung, dies folgt in den anschließenden Aufgaben. Die Bilder für dieses LM können Sie z. B. über eine KI erstellen.
- 2. Erarbeitung: Austausch in der Gruppe (15 Min):** Hier müssen Sie die Gruppenarbeit nicht ausführlich vorbereiten, es geht um einen Austausch. Sie können eine Think-Phase vorwegnehmen (jede Person macht sich erstmal für 1-2 Minuten allein Gedanken über die Fragen), dann geht es in einen Austausch und schließlich fassen Sie die Ergebnisse im Plenum zusammen und erstellen ggf. ein Tafelbild/eine Übersicht für alle zum Mitnehmen.
- 3. Reflexion/Transfer (15 Min):** Besprechen Sie: Was sind die Folgen von fehlendem Material und wie kann das vermieden werden. Sie können genauso vorgehen wie bei Aufgabe 2 oder es komplett im Plenum besprechen (das spart Zeit, aber die Lernenden setzen sich weniger damit auseinander).



4. Blitzlicht (5 Min): Welches Material wird oft übersehen? Welches Material habe ich besonders im Blick?

Weitere Hinweise:

- Bringen Sie kleine Beispiele zur Visualisierung mit (z. B. eine leere und eine volle Seifenflasche, eine fast leere Papierrolle, einen Müllbeutel). So wird die Aufgabe anschaulicher und konkreter.
- Für Aufgabe 2: Unterscheiden Sie zwischen Verbrauchsmaterialien im Revier und im Lager. Wenn die Reinigungskraft erkennt, dass bspw. nur noch ein Karton mit Papierhandtüchern im Lager ist, sollte die Vorarbeiter:in informiert werden, damit Nachschub besorgt wird.
- Außerdem: Weisen Sie darauf hin, dass hier Beispiele genannt sind. Für welche Verbrauchsmaterialien die Reinigungskraft verantwortlich ist, wird vertraglich festgelegt. Die Kontrolle erfolgt meist im Zuge der Reinigung, extra Kontrollgänge sind selten. Trotzdem ist die Einordnung (Aufgabe 3) sinnvoll, um die TN dafür zu sensibilisieren.
- Falls einige TN schneller fertig sind, geben Sie ihnen die Zusatzaufgabe, die Checkliste mit Uhrzeiten zu ergänzen (z. B. „morgens / mittags / abends prüfen“).
- Arbeiten Sie mit Redemittelkarten in einfacher Sprache (z. B. „Seife fehlt“, „Bitte nachfüllen“, „Müll ist voll“), um auch sprachlich schwächere Teilnehmende einzubeziehen (siehe unten)
- Lassen Sie die TN überlegen, welche Materialien an ihrem eigenen Arbeitsplatz besonders wichtig sind. Dadurch wird das Gelernte direkt auf die Praxis übertragen. Stellen Sie zum Abschluss die Frage: „Worauf werden Sie morgen bei der Arbeit besonders achten?“ So nehmen die Teilnehmenden eine persönliche Aufgabe mit. Sichtbare Sauberkeit im laufenden Betrieb



Beispiele Redemittel:

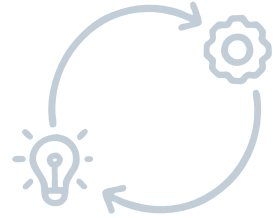
Situation	Redemittel
Nach Material fragen	„Haben wir noch Seife?“ „Gibt es noch Papierhandtücher?“ „Wo finde ich neue Müllbeutel?“
Auf fehlendes Material hinweisen	„Die Seife ist leer.“ „Die Papierhandtücher sind fast alle.“ „Der Mülleimer ist voll.“
Unterstützung holen	„Können Sie bitte neues Material bringen?“ „Ich brauche Hilfe beim Auffüllen.“ „Könnten Sie mir zeigen, wo das Material steht?“
Nach Kontrolle fragen	„Soll ich heute die Kontrollgänge machen?“ „Haben Sie schon geprüft?“
Lösung vorschlagen	„Ich fülle das jetzt nach.“ „Ich trage es in die Liste ein.“ „Wir brauchen eine neue Lieferung.“
Rückmeldung geben	„Alles ist aufgefüllt.“ „Ich habe die Seife nachgefüllt.“ „Die Papierhandtücher sind kontrolliert.“



Arbeiten im laufenden Betrieb



Materialien auffüllen und melden



Sichtbare Sauberkeit im laufenden Betrieb

Aufgabe 1: Diskutieren Sie in Kleingruppen und schreiben Sie Ihre wichtigsten Punkte auf:

Welche Dinge sind für Kunden sofort sichtbar?

Wer ist verantwortlich, wenn etwas nicht stimmt?

Wie können Sie zeigen: „Ich kümmere mich.“

Aufgabe 2: Lesen Sie die kurzen Situationen

Situationen:

- Eine Kundin sagt zu Ihnen: „Die Seife ist leer.“
- Ein Kunde beschwert sich laut: „Der Mülleimer im Flur ist übervoll und stinkt!“
- Ein Kunde sagt: „Ich habe meinen Kaffee verschüttet, wischen Sie das bitte auf!“

Aufgabe 3: Besprechen Sie in 2er-Teams eine erste Reaktion.

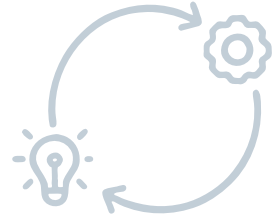
- Wie reagieren Sie auf den Kunden oder die Kundin?
- Was tun Sie als nächstes?



Arbeiten im laufenden Betrieb



Materialien auffüllen und melden



Aufgabe 4: Spielen Sie die Situation im Mini-Rollenspiel nach.
Eine Person ist Reinigungskraft, die andere Teamleitung/ein Kollege.

Situationen: Sie suchen ein bestimmtes Reinigungsmittel, finden es aber nicht.
Zwei Kanister im Lager haben kein Etikett.

- Der Seifenspender auf dem Damen-WC ist kaputt.
- Es gibt kein Papier mehr im Lager.
- Eine Kollegin sagt: „Das reicht noch für heute.“ Sie sind aber unsicher, ob das wirklich stimmt.
- In der Küche möchte ein Kunde, dass Sie seinen verschütteten Kaffee aufwischen. Sie wissen nicht, ob Sie dafür zuständig sind.

Aufgabe 5: Füllen Sie gemeinsam den Beobachtungsbogen aus.
*Spielen Sie das Rollenspiel noch einmal mit vertauschten Rollen.

Beobachtungsbogen für das Rollenspiel „Unklare Situationen“

- [] Die Reinigungskraft hat die Situation erkannt.
- [] Die Reinigungskraft hat ruhig reagiert.
- [] Die Reinigungskraft hat eine Rückfrage gestellt oder Hilfe gesucht.
- [] Die Reinigungskraft hat eine Lösung vorgeschlagen (z. B. melden, nachfüllen, Ersatz suchen).
- [] Die Reinigungskraft hat freundlich und respektvoll gesprochen.
- [] Die Reinigungskraft hat passende Redemittel benutzt.

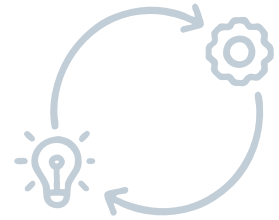
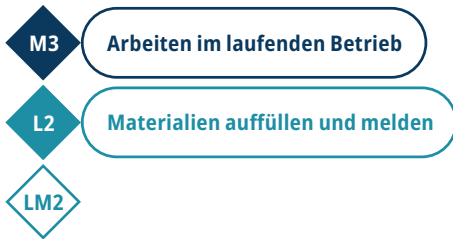


Was war gut?



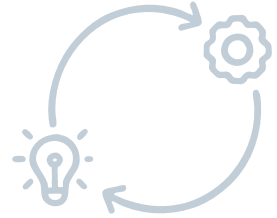
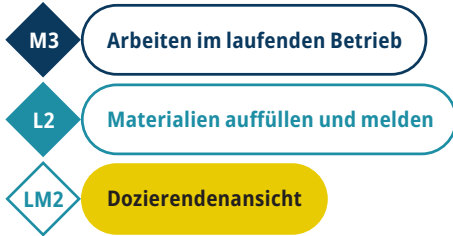
Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>



Redemittel-Tabelle für Hinweise und unklare Situationen

Situation	Redemittel
Auf Hinweis reagieren	„Danke für den Hinweis, ich kümmere mich sofort.“ „Das sehe ich mir gleich an.“
Versprechen, aktiv zu werden	„Ich fülle das gleich nach.“ „Ich hole neues Material.“
Problem melden	„Der Spender ist kaputt, ich melde das sofort.“ „Wir brauchen neue Lieferung, es ist nichts mehr im Lager.“
Verantwortung zeigen	„Das ist wichtig, ich achte gleich darauf.“ „Ich übernehme das.“
Bei Unsicherheit	„Ich bin mir nicht sicher, ich frage lieber nach.“ „Können Sie mir zeigen, welches Mittel wir nehmen sollen?“
Freundlich zu Kund:innen	„Kein Problem, ich kümmere mich gleich.“ „Vielen Dank, dass Sie Bescheid gesagt haben.“
Bei Zuständigkeitsfragen	„Das gehört nicht zu meinen Aufgaben.“ „Wir können gerne gemeinsam mit meiner Vorarbeiterin/der Objektleitung darüber sprechen.“



Sichtbare Sauberkeit im laufenden Betrieb

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Diskutieren Sie in Kleingruppen und schreiben Sie Ihre wichtigsten Punkte auf:

Welche Dinge sind für Kund:innen sofort sichtbar?

Leere Seifenspender, fehlendes Toilettenpapier, volle/überfüllte Mülleimer, Papier oder Schmutz auf dem Boden, unangenehme Gerüche, unordentliche Reinigungswagen.

Wer ist verantwortlich, wenn etwas nicht stimmt?

Reinigungskraft trägt Verantwortung für den ersten Eindruck. Wenn sie es nicht selbst lösen kann, muss sie den Mangel weitergeben (Vorarbeiter:in, Hausmeister, Kolleg:in).

Wie können Sie zeigen: „Ich kümmere mich.“

Sofort handeln (nachfüllen, Grobschmutz entfernen), freundlich reagieren („Danke für den Hinweis“), Meldung machen, sichtbar aktiv werden.

Aufgabe 2 und 3:

Kundin sagt: „Die Seife ist leer.“

Reaktion: „Danke, ich fülle gleich nach.“

Nächstes Handeln: Spender sofort auffüllen oder, falls nichts da ist, Meldung machen.

Kunde beschwert sich: „Der Mülleimer im Flur ist übertoll und stinkt!“

Reaktion: „Es tut mir leid, ich kümmere mich sofort.“

Nächstes Handeln: Mülleimer leeren, neuen Beutel einsetzen, ggf. reinigen und Geruch beseitigen.

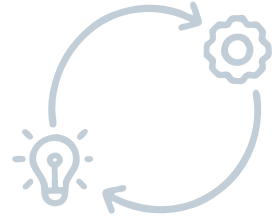
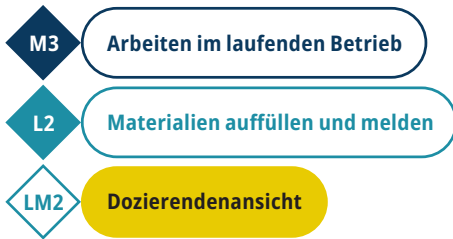
Kunde sagt: „Ich habe meinen Kaffee verschüttet. Wischen Sie das bitte auf!“

Reaktion: „Danke für den Hinweis, aber es gehört nicht zu meinen Aufgaben, verschüttete Getränke/ Speisen wegzumachen.“

Nächstes Handeln: ggf. auf LV verweisen. Nach Ermessen können (für die Beziehungspflege) kleinere Pfützen oder Flecken entfernt werden.

Anmerkung:

Fleckentfernung auf textilen Oberflächen (Teppichboden oder Möbelbezüge) ist zeitaufwendig und eine gesonderte Tätigkeit (Detachur).



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erkennen, welche Aspekte der sichtbaren Sauberkeit im laufenden Betrieb für Kund:innen sofort auffallen. Sie lernen, Verantwortung zu übernehmen und in direkten Kommunikationssituationen angemessen zu reagieren. Sie entwickeln Sicherheit im Umgang mit Hinweisen, Beschwerden und unklaren Situationen und üben passende Redemittel.

Durchführungsschritte:

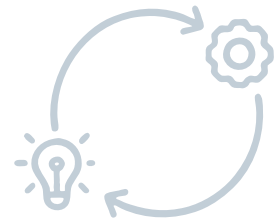
1. **Einstieg (15 Min):** Hier müssen Sie die Gruppenarbeit nicht ausführlich vorbereiten, es geht um einen Austausch. Sie können eine Think-Phase vorwegnehmen (jede Person macht sich erstmal für 1-2 Minuten allein Gedanken über die Fragen), dann geht es in einen Austausch und schließlich fassen Sie die Ergebnisse im Plenum zusammen und erstellen ggf. ein Tafelbild/eine Übersicht für alle zum Mitnehmen. Notizen können die Teilnehmenden (TN) entweder in der Think- oder in der Pair-Phase machen oder ergänzend in beiden Phasen.
2. **Partnerarbeit (15 Min):** Hier besprechen die TN Situationen, in denen sie auf Kund:innen treffen und wie sie reagieren können.
3. **Einführung Rollenspiel (5 Min):** Sie klären gemeinsam die Bedingungen und Erwartungen des Rollenspiels und ggf. auch noch einmal die sprachlichen Mittel (siehe Redemittel). Weiterhin verteilen Sie die Situationen oder lassen die TN eine oder mehrere Situationen (Achtung, dann benötigen diese mehr Zeit zum Spielen) auswählen.
4. **Durchführung Rollenspiel (10 Min):** Lassen Sie die TN spielen und machen Sie danach eine bewusste Pause.
5. Anschließend füllen die Zweierteams den **Beobachtungsbogen** gemeinsam aus und spielen das **Rollenspiel** noch einmal (15 Min).

Wieso ist diese Vorgehensweise sinnvoll? Diese Wiederholung festigt die Abläufe und reduziert Stress in ungewohnten Situationen. Teilnehmende merken oft erst beim zweiten Durchgang, dass sie klarer sprechen, schneller reagieren oder die passenden Redemittel leichter abrufen können.

6. **Abschluss im Plenum (5 Min):** Welche Situation ist in meinem Alltag besonders relevant?

Weitere Hinweise:

- Achten Sie darauf, dass Beschwerden von Kund:innen in den Rollenspielen nicht abwertend oder verletzend gespielt werden. Stellen Sie klar: Ziel ist es, handlungsfähig zu bleiben und ruhig zu reagieren. Wertschätzung sollte dabei immer eine wichtige Rolle spielen.
- Lassen Sie Teilnehmende abwechselnd die Kund:innen- oder Vorgesetztenrolle spielen. So verstehen sie beide Perspektiven.



Lernziele		
Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> kennen Regeln für Ordnung und Sauberkeit bei Arbeitsmaterialien und Reinigungswagen. beschreiben, wie sie während der Arbeit ein sauberes und ordentliches Arbeitsumfeld schaffen. erkennen, welche Bedeutung das persönliche Erscheinungsbild für die Arbeit in der Gebäudereinigung hat. 	<ul style="list-style-type: none"> reflektieren ihr eigenes Auftreten und ihre Wirkung auf andere. überprüfen ihr persönliches Erscheinungsbild mit Hilfe einer kurzen Checkliste. übernehmen Verantwortung für Ordnung und ihr eigenes äußeres Erscheinungsbild. 	<ul style="list-style-type: none"> geben einander Feed-back zum persönlichen Auftreten („Wie wirke ich?“). tauschen Erfahrungen zu Ordnung und Auftreten aus. entwickeln gemeinsam Kriterien für einen professionellen Eindruck.

Inhaltliche Schwerpunkte	Didaktisch-methodisches Vorgehen
<ul style="list-style-type: none"> eigene Ordnung bei Arbeitsmaterialien und Reinigungswagen Sauberkeit während des Arbeitens persönliches Erscheinungsbild: Kleidung, Auftreten, Haltung und Wirkung von Ordnung und Auftreten auf Kund:innen und Kolleg:innen Partnerarbeit: „Wie wirke ich?“ – Wertschätzend und fair Rückmeldung geben und diese reflektieren (ggf. mit Checkliste) 	<ul style="list-style-type: none"> Ordnung bei Materialien und Reinigungswagen (LM 1) Persönliches Erscheinungsbild und Wirkung auf andere (Feedback in Partnerarbeit, Checkliste zur Selbstreflexion) (LM 2)

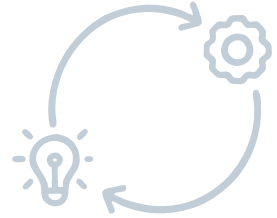
Weiterführende Hinweise



Arbeiten im laufenden Betrieb



Ordnung und Erscheinungsbild



Ordnung bei Materialien und Reinigungswagen

Aufgabe 1: Schauen Sie sich die Bilder an. Vergleichen Sie:

Was ist ordentlich? Was ist unordentlich?

Welche Probleme können durch Unordnung entstehen?

Aufgabe 2: Arbeiten Sie zu zweit. Besprechen und notieren Sie:

Wie halten Sie Ihren Reinigungswagen in Ordnung?

Was ist manchmal schwierig?

Was hilft Ihnen, Ordnung zu halten?

Aufgabe 3: Schreiben Sie 3 Regeln für sich selbst auf.

Beispiel: Ich räume immer sofort leere Flaschen weg. Ich wische den Reinigungswagen am Ende der Schicht aus.

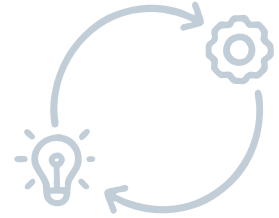
1.



Arbeiten im laufenden Betrieb



Ordnung und Erscheinungsbild



2. _____

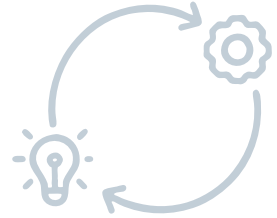
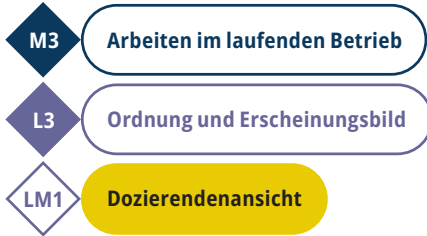
3. _____

Aufgabe 4: Diskutieren Sie, an welchen Orten es neben dem Reinigungswagen noch wichtig ist, Ordnung zu halten. Sagen Sie, warum.

Redemittel:

Mein Wagen ist ...	Ich brauche Ordnung, weil ...	Es ist schwierig, wenn ...
Ich mache es so:	Auf keinen Fall ...	Eine Regel für mich ist ...

... stelle ich die Flaschen mit Reinigungsmittel immer aufrecht hin.	... sortiere ich die Tücher nach Farben.	... wische ich den Wagen am Ende der Schicht aus.
... lege ich die Handschuhe an den gleichen Platz.	... hänge ich die Müllsäcke in die Halterung.	... kontrolliere ich, ob die Flaschen mit dem Reinigungsmittel verschlossen sind.
... schließe ich den Deckel vom Mülleimer.	... räume ich leere Verpackungen gleich weg.	... achte ich darauf, die vier Farben der Eimer und Tücher nicht zu mischen.
... reinige ich den Griff mit einem Tuch.	... fülle ich die Papierhandtücher rechtzeitig nach.	... hänge ich den Besen/Mopp in die Halterung.
... sortiere ich die Reinigungsmittel nach Anwendung.	... kontrolliere ich, ob der Müllsack voll ist.	... die Flaschen mit Reinigungschemikalien sind im verschließbaren Fach.



Ordnung bei Materialien und Reinigungswagen

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Arbeiten Sie zu zweit. Besprechen und notieren Sie:

Wie halten Sie Ihren Reinigungswagen in Ordnung?

- Ich stelle alle Flaschen an den gleichen Platz.
- Ich sortiere die Tücher nach Farben.
- Ich lege die Handschuhe immer in die obere Ablage.
- Ich reinige den Wagen am Ende der Schicht.
- Ich werfe Müll gleich weg.

Was ist manchmal schwierig?

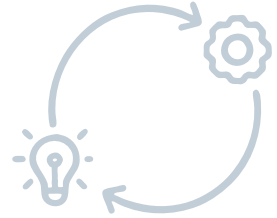
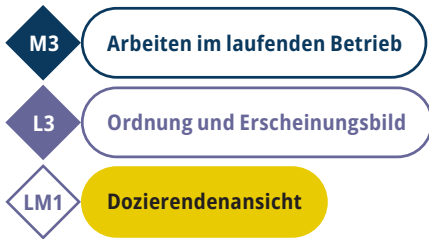
- Ich habe wenig Zeit.
- Andere Kolleg:innen benutzen den Wagen auch.
- Es gibt keinen festen Platz für manche Dinge.
- Die Flaschen kippen manchmal um.
- Der Wagen ist zu voll.

Was hilft Ihnen, Ordnung zu halten?

- Ich habe feste Regeln für mich.
- Ich mache kleine Kontrollen während der Arbeit.
- Ich spreche mit meinen Kolleg:innen über Ordnung.
- Ich benutze nur, was ich wirklich brauche.
- Ich räume sofort auf, wenn etwas herunterfällt.

Aufgabe 4: Diskutieren Sie, an welchen Orten es neben dem Reinigungswagen noch wichtig ist, Ordnung zu halten. Sagen Sie, warum.

- **Reinigungsraum / Materiallager** → Materialien schnell finden, Verwechslungen vermeiden, Sicherheit.
- **während der Arbeit im Raum** → keine Stolperfallen, hygienisches Arbeiten, guter Eindruck für Kund:innen.
- **persönlicher Arbeitsplatz / Spind** → saubere Kleidung, hygienisches Umziehen, professioneller Eindruck.
- **Dokumentation** (Checklisten, Pläne) → klare Übersicht, keine Aufgaben vergessen, Nachvollziehbarkeit.
- **Flucht- und Verkehrswege** → Sicherheit, keine Blockaden, Unfallvermeidung.



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich bewusst mit dem Thema Ordnung am Arbeitsplatz auseinander. Sie lernen, Unterschiede zwischen einem gut und einem schlecht geordneten Reinigungswagen zu erkennen und zu benennen. Dabei verstehen sie, dass Ordnung nicht nur die eigene Arbeit erleichtert, sondern auch Sicherheit schafft, Material spart und einen guten Eindruck bei Kund:innen und Kolleg:innen hinterlässt. Durch den Austausch in Partnerarbeit üben sie, eigene Erfahrungen und Schwierigkeiten offen zu besprechen. Indem sie persönliche Regeln formulieren, entwickeln die Teilnehmenden (TN) konkrete Handlungsstrategien, die sie direkt in ihrem Arbeitsalltag umsetzen können.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg: Bildervergleich (10 Min):** Zeigen Sie zwei Bilder (ordentlicher / unordentlicher Reinigungswagen). Sammeln Sie erste Eindrücke im Plenum: „Was fällt Ihnen auf?“. Sie können auch zusammen dieses Video anschauen: <https://youtu.be/TBUlxHTVakM?si=xwtYvFceyl92yIU4>
- 2. Input: Reinigungswagen (10 Min):** Geben Sie ggf. einen kurzen Input: Wie sieht ein guter Reinigungswagen aus? Hierzu können Sie ein Tafelbild oder ein Handout erstellen, z. B. in Form einer Checkliste (siehe unten).
- 3. Erarbeitung (20 Min):** Die TN bearbeiten Aufgabe 1 und 2 in Partnerarbeit: Was ist ordentlich/unordentlich? Welche Probleme entstehen? Wie halte ich selbst Ordnung? Was ist schwierig?
Sie können eine Think-Phase vorwegnehmen (jede Person notiert 1–2 Minuten eigene Gedanken).
Dann folgt der Austausch in Partnerarbeit. Abschließend fassen Sie die Ergebnisse im Plenum zusammen und halten sie als Übersicht fest (z. B. Tafelbild/Plakat).
- 4. Sicherung Regeln formulieren (10 Min):** Die Teilnehmenden schreiben bei Aufgabe 3 drei persönliche Regeln für Ordnung auf. Einige stellen ihre Regeln im Plenum vor. Die Ergebnisse können gesammelt und sichtbar gemacht werden.
- 5. Reflexion/Transfer (10 Minuten):** Diskussion im Plenum zu Aufgabe 4: Wo ist Ordnung neben dem Reinigungswagen noch wichtig? Warum? Sammeln Sie die Antworten sichtbar (Flipchart/Tafel). Sie können diese Phase alternativ auch in Kleingruppen durchführen und anschließend im Plenum bündeln.
- 6. Blitzlicht (5 Min):** „Eine Sache, die ich ab heute ordentlicher machen möchte ...“

Weitere Hinweise:

- Wenn Sie Zugriff zu einem echten Reinigungswagen haben: Bringen Sie diesen mit in den Unterricht und nutzen ihn. Ggf. können Sie auch nur die Inhalte eines Wagens mitbringen und nutzen.
- Betonen Sie, dass es beim Austausch nicht zwangsläufig um „richtig“ oder „falsch“ geht, sondern um gute Lösungen im Arbeitsalltag. Es ist wichtig, dass die TN Ihre Lösungen begründen und reflektieren, warum diese dienlich sind oder auch nicht. Persönliches Erscheinungsbild: Wie wirke ich?

M3

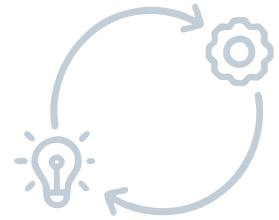
Arbeiten im laufenden Betrieb

L3

Ordnung und Erscheinungsbild

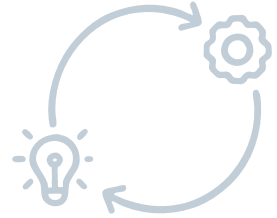
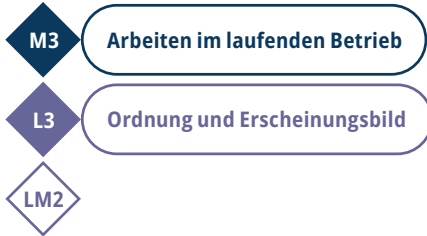
LM1

Dozierendenansicht



Checkliste: Ist mein Reinigungswagen ordentlich?

Bereich	Ja	Manchmal	Nein
Flaschen stehen aufrecht.			
Alle Deckel sind fest geschlossen.			
Reinigungsmittel sind nach Anwendung sortiert.			
Leere Flaschen habe ich weggeräumt.			
Tücher sind nach Farben sortiert.			
Saubere und gebrauchte Tücher sind getrennt.			
Müllsack hängt fest im Wagen.			
Keine losen Abfälle liegen im Wagen.			
Besen, Mopp, Stiele sind an der Seite befestigt.			
Eimer stehen gerade und sicher.			
Handschuhe und Kleinteile haben einen festen Platz.			
Wagen ist insgesamt sauber.			
Flaschen mit Reinigungschemie sind verschlossen.			



Persönliches Erscheinungsbild: Wie wirke ich?

Aufgabe 1: Arbeiten Sie zu zweit.

Verändern Sie kurz Ihr Aussehen (z. B. Haare zerzausen, Jacke halb offenlassen, besonders ordentlich machen).
Schauen Sie sich gegenseitig an. Sagen Sie: „Sie wirken ..., weil ...“

Beispiele:

„Sie wirken freundlich, weil Sie lächeln.“

„Sie wirken unordentlich, weil Ihre Schuhe offen sind.“

Aufgabe 2: Äußerlichkeiten lassen nicht automatisch auf Eigenschaften schließen.

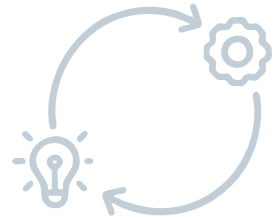
Welche Beispiele fallen Ihnen dazu ein?

Warum ist es wichtig, das zu wissen?

Aufgabe 3: Trotzdem ist ein gepflegtes Aussehen in der Tagesreinigung wichtig.

Welche Gründe gibt es dafür?

Welche Wirkung hat das auf Kund:innen und Kolleg:innen?

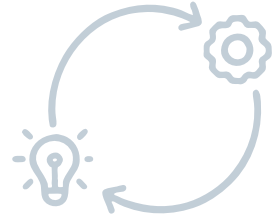
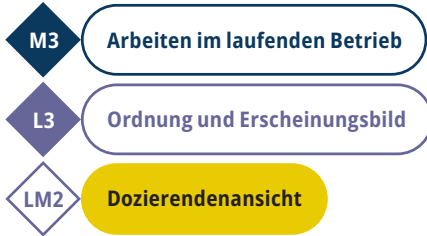


Aufgabe 4: Füllen Sie die Checkliste aus. Kreuzen Sie an, was auf Sie zutrifft.

	Ja	Manchmal	Nein
Meine Kleidung ist sauber und ordentlich.			
Ich trage meine Arbeitskleidung vollständig.			
Ich achte darauf, dass meine Kleidung nicht beschädigt ist.			
Meine Schuhe sind sauber und geschlossen.			
Meine Haare sind ordentlich.			
Ich achte auf gepflegte Hände/Nägel.			
Ich trage während der Arbeit keine Kopfhörer.			
Ich wirke freundlich und aufmerksam.			
Meine Körperhaltung ist aufrecht.			
Ich telefoniere nicht während der Arbeit. / Ich schaue nicht auf mein Smartphone.			
Ich schaue mein Gegenüber an, wenn ich spreche.			
Ich wirke wach und konzentriert.			

Aufgabe 5: Sammeln Sie 3 Dinge, die helfen, einen gepflegten Eindruck zu machen, Schreiben Sie die Tipps auf und hängen Sie die Tipps an die Tafel.

Aufgabe 6: Lesen Sie die Tipps der anderen Personen.
Erstellen Sie im Plenum eine „Bestenliste“ mit den 5 wichtigsten Tipps.



Persönliches Erscheinungsbild: Wie wirke ich?

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Äußerlichkeiten lassen nicht automatisch auf Eigenschaften schließen.

Beispiele:

Zerzauste Haare → sagt nichts über die Arbeitsmotivation aus.

Schmutzige Kleidung → kann von schwerer Arbeit kommen, nicht von Faulheit.

Müder Blick → bedeutet nicht automatisch, dass jemand unfreundlich ist.

Warum ist das wichtig zu wissen?

- Um nicht vorschnell über andere zu urteilen.
- Damit man fair bleibt gegenüber Kolleg:innen und Kund:innen.
- Weil der erste Eindruck täuschen kann.

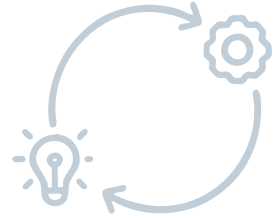
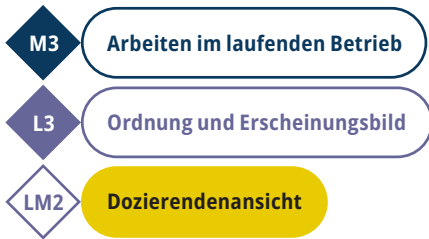
Aufgabe 3: Trotzdem ist ein gepflegtes Aussehen wichtig.

Gründe:

- Ein gepflegtes Auftreten zeigt Respekt für die eigene Arbeit.
- Saubere Kleidung wirkt hygienisch.
- Ordnung im Erscheinungsbild macht die Arbeit professioneller.

Wirkung auf Kund:innen und Kolleg:innen:

- Kund:innen fühlen sich ernst genommen und haben Vertrauen.
- Kolleg:innen arbeiten lieber mit jemandem zusammen, der gepflegt wirkt.
- Es vermittelt Zuverlässigkeit und Sorgfalt.



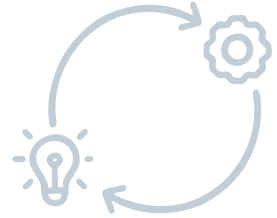
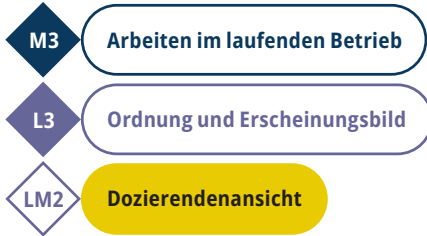
Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 90 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden erleben spielerisch, wie das äußere Erscheinungsbild die Wirkung auf andere beeinflusst. Sie reflektieren, dass Äußerlichkeiten nicht automatisch Rückschlüsse auf Eigenschaften zulassen, aber dennoch ein gepflegtes Auftreten im Arbeitsalltag wichtig ist. In Partnerarbeit und Diskussion entwickeln die Teilnehmenden (TN) ein Bewusstsein für ihre Außenwirkung und formulieren Tipps für ein professionelles Auftreten. Dabei lernen sie, Unterschiede zwischen Selbst- und Fremdbild wahrzunehmen und gemeinsam gute Strategien festzuhalten.

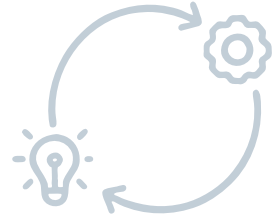
Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (15 Min):** Lassen Sie die TN in Partnerarbeit kurz ihr Aussehen verändern (z. B. Haare zerzausen, Jacke halb offenlassen, besonders ordentlich machen). Sie können auch (Arbeits-)Kleidung/Kostüme o. ä. mitbringen und für die TN zur Verfügung stellen. Die Partner:innen geben sich Rückmeldungen mit dem Satzanfang: „Sie wirken ..., weil ...“. Im Plenum können anschließend Eindrücke gesammelt werden: „*Wie habe ich mich gefühlt? Wie wurde ich wahrgenommen?*“
2. **Erarbeitung I (15 Min):** Die TN bearbeiten Aufgabe 2. Sie diskutieren in Kleingruppen oder im Plenum: Äußerlichkeiten lassen nicht automatisch Rückschlüsse auf Eigenschaften zu. Sammeln Sie Beispiele und halten Sie die Ergebnisse als Tafelbild fest. Geben Sie ggf. einen kurzen Input: Warum ist es wichtig, das zu wissen?
3. **Erarbeitung II (15 Min):** Die TN bearbeiten Aufgabe 3. Sie besprechen in Partnerarbeit oder im Plenum, warum ein gepflegtes Aussehen in der Tagesreinigung wichtig ist und welche Wirkung es auf Kund:innen und Kolleg:innen hat. Sammeln Sie Gründe und halten Sie diese ggf. sichtbar fest.
4. **Reflexion Selbstbild (10 Min):** Die TN füllen die Checkliste (Aufgabe 4) alleine aus. Ein kurzer Austausch in Partnerarbeit ist möglich, aber freiwillig.
5. **Transfer und Sicherung (15 Min):** Die TN bearbeiten Aufgabe 5. In Kleingruppen sammeln sie drei Tipps für ein gepflegtes Auftreten. In Aufgabe 6 tragen alle ihre Tipps zusammen und erstellen im Plenum eine gemeinsame „Bestenliste“ mit den fünf wichtigsten Tipps. Halten Sie das Ergebnis als Plakat oder Tafelübersicht fest.
6. **Abschluss im Plenum (5 Min):** Was wäre meine persönliche Nummer 1 auf der Bestenliste? Stimmt sie mit der Gruppenliste überein?



Weitere Hinweise:

- Achten Sie in allen Phasen der Übung auf eine wertschätzende Atmosphäre. Rückmeldungen sollen immer konstruktiv sein („Sie wirken ..., weil ...“), nicht verletzend oder abwertend.
- Weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass es in der Übung nicht darum geht, Menschen in Schubladen zu stecken oder Eigenschaften zuzuweisen. Äußerlichkeiten sagen nichts über den Charakter oder die Leistung aus.
- Ermutigen Sie die TN, Beispiele zu nennen, die zeigen, dass der erste Eindruck täuschen kann – so wird das Bewusstsein für Vorurteile und Diskriminierung geschärft.
- Machen Sie deutlich: Ein gepflegtes Auftreten ist vor allem ein Zeichen von Professionalität und Respekt gegenüber Kund:innen und Kolleg:innen – nicht ein Maßstab für die Persönlichkeit.
- Unterstützen Sie besonders zurückhaltende TN, indem Sie deutlich machen, dass niemand über sein eigenes Aussehen „bewertet“ wird. Das Rollenspiel ist eine spielerische Übung und soll Spaß machen.
- Stellen Sie sicher, dass die „Bestenliste“ am Ende positive Tipps sammelt (z. B. „saubere Kleidung tragen“, „freundlich wirken“), nicht negative Aussagen (z. B. „nicht so ... sein“).

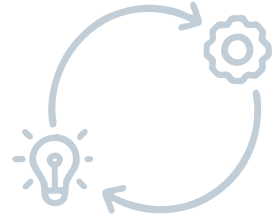


Lernziele		
Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> kennen Zuständigkeiten und Kommunikationswege im Betrieb. können Tagesstrukturen planen und organisieren. gehen mit widersprüchlichen Anweisungen sowie neuen Objekten/ Vertretungen sicher um. 	<ul style="list-style-type: none"> entwickeln Sicherheit im Umgang mit neuen oder unklaren Situationen. übernehmen Verantwortung für die Organisation ihrer Arbeit. 	<ul style="list-style-type: none"> fragen gezielt nach Unterstützung. kommunizieren respektvoll und lösungsorientiert im Team.

Inhaltliche Schwerpunkte	Didaktisch-methodisches Vorgehen
<ul style="list-style-type: none"> Zuständigkeiten und Meldewege klären (Organigramm/Betriebsplan) Kommunikationswege im Betrieb erkennen und nutzen (Gesprächssimulationen: „Ich brauche Hilfe, wen frage ich?“) Wiederholung: Tagesstruktur gestalten, Aufgaben priorisieren Umgang mit widersprüchlichen Anweisungen Vertretungssituationen und neue Objekte selbstorganisiert meistern 	<ul style="list-style-type: none"> Zuständigkeiten und Wege erkunden und sicher kennen (Organigramm, Meldewege) (LM 1) Tagesstruktur planen und Prioritäten entwickeln; Szenarien zu widersprüchlichen Anweisungen bearbeiten (LM 2) Fallbeispiele zu neuen Einsatzorten oder Vertretungen bearbeiten, Strategien der Selbstorganisation erarbeiten (LM 3)

Weiterführende Hinweise

- Betriebsinterne Pläne/Aushänge nutzen



Zuständigkeiten und Wege erkunden und sicher kennen

Aufgabe 1: Schauen Sie sich die Bilder an.

Ordnen Sie die Begriffe: Wer macht was? Wer hilft bei welchen Problemen?

- A) Vorarbeiter
- B) Hausmeister
- C) Kollege
- D) Kundin oder (Objekt-)Nutzer
- E) Objektleitung
- F) Sekretariat/Leitung

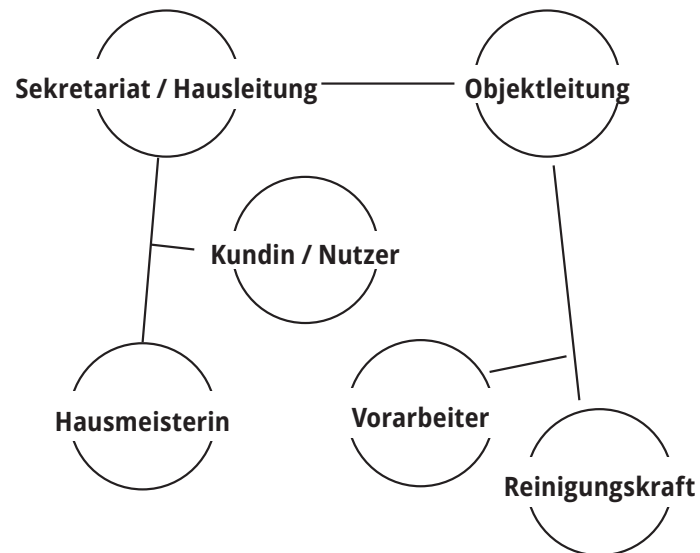
übernimmt Vertretung		hilft bei technischen Problemen		gibt Tipps und Ratschläge		kontrolliert durchgeführte Arbeit	
...		Schlüsselverwaltung		hilft bei Engpässen		...	
Hinweise auf Mängel		kennt alle Arbeitsabläufe im Gebäude		Koordiniert Personaleinsatz		Auskunft über besondere Termine/Veranstaltungen	
nimmt Rückmeldungen an die Einrichtung entgegen		hat besondere Wünsche		Ansprechpartner bei Konflikten		hilft bei Sonderaufgaben (Möbel rücken, Wasseranschluss)	
gibt Arbeitsaufträge		kritisiert und lobt		Kontaktstelle zur Firma		...	

Aufgabe 2: Sehen Sie sich ein Beispiel-Organigramm in einem Reinigungsobjekt an.

Welche Personen stehen oben, welche in der Mitte, welche unten?

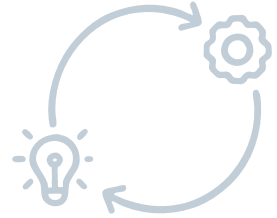
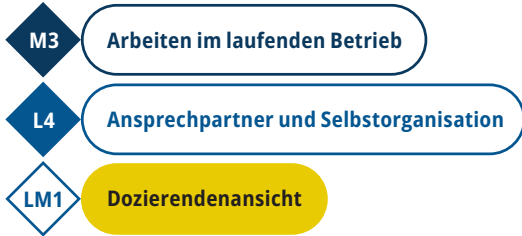
Was bedeutet das für Zuständigkeiten?

Markieren Sie mit Pfeilen: Wer gibt Anweisungen? Wer nimmt sie entgegen?



Aufgabe 3: Schreiben Sie die Meldewege auf:

Problem	Wen frage ich zuerst?	nächste Schritte
Maschine ist kaputt		
der Raum ist besetzt		
Kunde beschwert sich		
Material fehlt		
Wasser in WC läuft über		



Zuständigkeiten und Wege erkunden und sicher kennen

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Schauen Sie sich die Bilder an.
Ordnen Sie die Begriffe: Wer macht was? Wer hilft bei welchen Problemen?

A) Vorarbeiter:in

- gibt Arbeitsaufträge und kontrolliert die Ausführung
- Ansprechpartner:in bei unklaren Anweisungen („Soll ich zuerst den Flur oder die Büros machen?“)
- kümmert sich um Beschwerden von Kund:innen, wenn die Reinigungskraft nicht weiterkommt
- entscheidet bei widersprüchlichen Anweisungen

B) Hausmeister:in

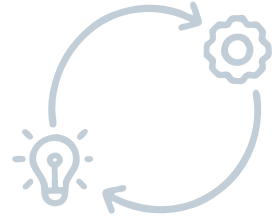
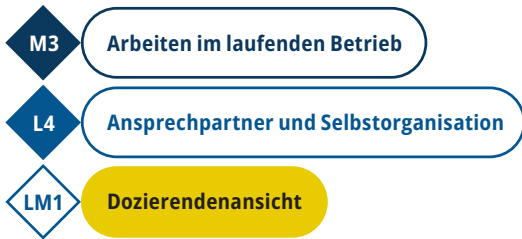
- zuständig für technische Probleme („Die Lampe im Flur ist kaputt“, „Die Maschine hat keinen Strom“)
- Schlüsselverwaltung, Räume auf- oder abschließen
- Unterstützung bei Sonderarbeiten (z. B. Möbel rücken, Wasseranschlüsse)

C) Kolleg:in

- hilft bei Engpässen („Kannst du mir beim Mülltragen helfen?“)
- übernimmt Vertretungen, wenn jemand fehlt
- gibt Tipps für die Arbeit im Objekt („Der Besprechungsraum ist heute belegt“)

D) Kund:in / (Objekt-)nutzer:in

- gibt Hinweise auf sichtbare Mängel („Die Seife ist leer“, „Der Mülleimer ist voll“)
- hat besondere Wünsche („Können Sie den Kaffeeleck aufwischen?“, „Könnten Sie noch im Konferenzraum wischen?“)
- **Hinweis:** Sprechen Sie ggf. die notwendige Abgrenzung gegen Kund:innenwünschen an: Fensterreinigung z.B. ist auf keinen Fall Teil der UHR, für die Reinigung des Konferenzraums ist das LV maßgeblich. Wenn der in dieser Woche bereits gewischt wurde und eine 1x wöchentliche Reinigung vereinbart ist, dann erst Rücksprache mit dem/der Vorarbeiter:in halten)
- äußert Kritik oder Lob



E) Objektleitung

- verantwortlich für den gesamten Ablauf im Objekt oder in mehreren Gebäuden
- zuständig für größere Fragen wie Personaleinsatz, Sonderaufträge oder Beschwerden
- Kontaktstelle zur Firma (z. B. Absprachen mit Auftraggeber:innen)

F) Sekretariat/Leitung der Einrichtung (z. B. Büro, Schule)

- Ansprechpartner:in für organisatorische Dinge vor Ort (Schlüssel, Raumpläne, Materialbestellungen über die Verwaltung)
- nimmt Rückmeldungen aus der Einrichtung entgegen und leitet sie weiter
- gibt Auskunft über besondere Termine oder Veranstaltungen („Heute kommt eine Konferenz, bitte den Raum vorher reinigen“)

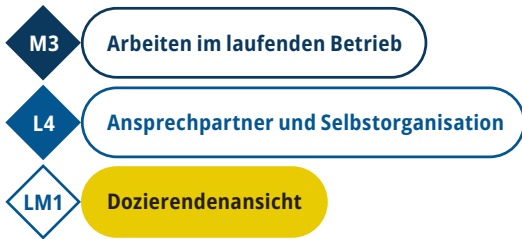
Aufgabe 2: Sehen Sie sich ein Beispiel-Organigramm in einem Reinigungsobjekt an.

Welche Personen stehen oben, welche in der Mitte, welche unten?

- **Oben:** Sekretariat/Leitung der Einrichtung – sie sind Auftraggeber:innen und haben die Gesamtverantwortung. Objektleitung (koordiniert mehrere Objekte, Schnittstelle zur Einrichtung)
- **Mitte:** Nutzer:innen (geben Rückmeldungen, äußern Wünsche), [Hausmeister:in und Vorarbeiter:in (Ansprechpartner:in, Koordinierung)]
- **Unten:** Vorarbeiter:in (teilt Arbeit ein, kontrolliert, Ansprechpartner:in), Hausmeister (technische Aufgaben, Ausstattung), Reinigungskräfte (praktische Durchführung).

Was bedeutet das für Zuständigkeiten?

- **Sekretariat/Leitung:** entscheidet, welche Leistungen bestellt und wann sie gebraucht werden.
- **Objektleitung:** organisiert Personal, Abläufe und Absprachen mit der Einrichtung.
- **Nutzer:innen:** melden Wünsche, Beschwerden, Kritik, Lob.
- **Vorarbeiter:in:** gibt Anweisungen, klärt Unklarheiten, übernimmt Rückmeldungen nach oben.
- **Hausmeister:in:** kümmert sich um Detailabsprachen, Technik, Schlüssel, Reparaturen.
- **Reinigungskräfte:** führen die Arbeit aus, erkennen Probleme frühzeitig und geben Rückmeldung.

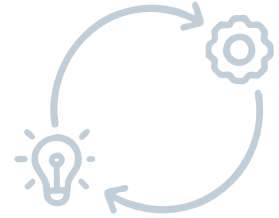
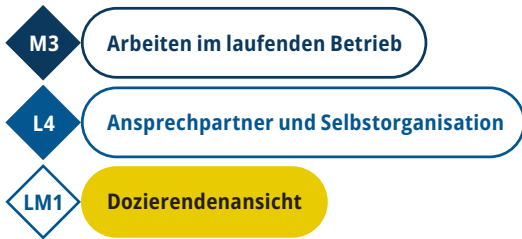


Wer gibt Anweisungen? Wer nimmt sie entgegen?

- Anweisungen/Aufträge kommen von Sekretariat/Leitung an Objektleitung an Vorarbeiter:in an Reinigungskräfte.
- Hausmeister und Nutzer:innen können ebenfalls Hinweise oder Aufträge geben, die Rücksprache erfordern.
- Reinigungskräfte nehmen Anweisungen entgegen, geben aber auch wichtige Informationen zurück (z. B. Nutzer:innenwünsche, Defekte, Materialengpässe).

Aufgabe 3: Schreiben Sie die Meldewege auf:

Problem	Wen frage ich zuerst?	nächste Schritte
Maschine ist kaputt	Vorarbeiter:in ansprechen	Defekt dokumentieren, ggf. Hausmeister:in informieren, Ersatzgerät nutzen oder Reparatur anmelden über Objektleitung
der Raum ist besetzt	Wenn möglich: direkt die Person, die den Raum nutzt, ansprechen und geeigneten Zeitraum finden.	Reinigungszeit verschieben, alternativen Raum zuerst reinigen. Ggf. Im Mitteilungssystem vermerken oder Rückmeldung an Vorarbeiter:in geben
Kunde beschwert sich	Reinigungskraft hört ruhig zu, reagiert freundlich (siehe Redemittel Modul 3/LE 2)	wenn nötig, an Vorarbeiter:in oder Objektleitung weitergeben, Lösung umsetzen (z. B. sofort reinigen, Meldung schreiben)
Material fehlt	Kolleg:in oder Vorarbeiter:in fragen (wo gibt es Nachschub?)	Material selbst nachfüllen oder über Vorarbeiter:in an Lager/Objektleitung melden, ggf. Sekretariat einbeziehen für Bestellung
Wasser in WC läuft über	Hausmeister:in ansprechen (technisches Problem)	Bereich sofort absichern (Warnschild), Wasserzufuhr stoppen, ggf. Vorarbeiter:in benachrichtigen



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich bewusst mit den Zuständigkeiten und Kommunikationswegen im Betrieb auseinander. Sie lernen, verschiedene Rollen (Vorarbeiter:in, Hausmeister, Kund:innen, Sekretariat/Leitung, Objektleitung, Kolleg:innen) zu unterscheiden und deren Aufgabenfelder zu benennen. Dabei verstehen sie, dass Reinigungskräfte zwar ausführend arbeiten, aber eine zentrale Rolle in der Kommunikation einnehmen: Sie erkennen Probleme zuerst und geben wichtige Rückmeldungen. Durch die Arbeit mit dem Organigramm erfassen die Teilnehmenden (TN) Strukturen nicht nur passiv, sondern entwickeln ein Verständnis für Informationswege und Zusammenarbeit. In Kleingruppen üben sie, konkrete Probleme praxisnah zuzuordnen und erste Schritte einzuleiten. Indem sie ihre eigenen Erfahrungen einbringen, entwickeln sie Sicherheit und Handlungsstrategien, die sie direkt im Arbeitsalltag anwenden können.

Durchführungsschritte:

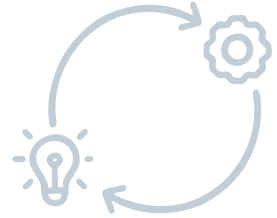
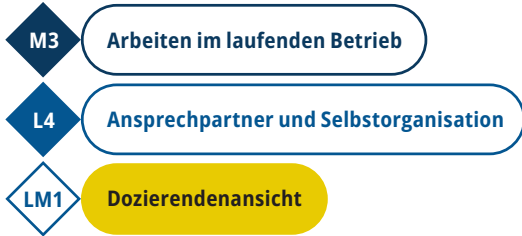
1. **Einstieg (15 Min):** Begrüßung und Bildvergleich. Zeigen Sie Bilder oder Karten mit den verschiedenen Personen (Vorarbeiter:in, Hausmeister:in, Kolleg:in, Kund:in, Objektleitung, Sekretariat/Leitung). Lassen Sie die Teilnehmenden spontan zuordnen: „Wer macht was?“ – Die Teilnehmenden sollen zunächst Vermutungen äußern, Sie tragen es gemeinsam im Plenum zusammen.
2. **Erarbeitung (20 Min):** Präsentieren Sie ein Beispiel-Organigramm (das vom Arbeitsblatt oder ein mitgebrachtes) und führen Sie Aufgabe 2 durch.

Wichtig: Reinigungskräfte stehen im Organigramm zwar „unten“, sind aber nicht nur Ausführende. Sie sind die Personen, die Probleme zuerst sehen und Rückmeldungen geben. Ohne ihre Beobachtungen funktionieren Meldewege nicht.

- Kommunikation läuft nicht nur von oben nach unten, sondern auch von unten nach oben und quer (z. B. zwischen Reinigungskräften und Hausmeister oder Kund:innen).
- Kund:innen doppelt verorten: Sie tauchen sowohl in der Mitte (als Auftraggebende/Rückmeldende) als auch unten (in der direkten Kommunikation mit Reinigungskräften) auf.
- Balance deutlich machen: Hausmeister und Vorarbeiter sind zwar organisatorisch unter der Objektleitung, haben aber Bereiche, in denen sie selbst entscheiden.

Methodischer Hinweis: Lassen Sie die TN diskutieren: „*Welche Wege gehen Informationen in unserem Betrieb?*“ – So wird sichtbar, dass Zuständigkeiten ineinandergreifen.

3. **Partner-/Kleingruppenarbeit Meldewege (20 Min):** Geben Sie Fallbeispiele (z. B. Maschine kaputt, Raum besetzt, Kunde beschwert sich, Material fehlt, Wasser läuft über).



Jede Gruppe trägt in eine Tabelle ein:

Problem – zuerst fragen – nächste Schritte.

Anschließend stellen die Gruppen ihre Ergebnisse vor und ergänzen sich gegenseitig.

Sie können diese Übung auch als Rollenspiel/Simulation durchführen. Dieses müssen Sie jedoch einführen und anschließend auch die Ergebnisse mit den TN besprechen.

4. Reflexion/Abschluss (10 Min): „Das nehme ich mit. / Das lasse ich heute hier.“

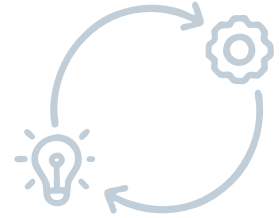
Weitere Hinweise:

- Stellen Sie klar, dass die untere Position im Organigramm keine Abwertung bedeutet, sondern die Basis bildet, auf der die ganze Organisation aufbaut.
- Arbeiten Sie mit Beispielen aus dem Alltag der Teilnehmenden. Fragen Sie nach: „Wie läuft das bei Ihnen im Betrieb?“
- Wenn möglich, nutzen Sie ein echtes Organigramm oder Aushänge aus dem Betrieb der Teilnehmenden. So wird die Übung noch praxisnäher.



Arbeiten im laufenden Betrieb

Ansprechpartner und Selbstorganisation



Tagesstruktur planen und Prioritäten entwickeln

Aufgabe 1: Denken Sie an Ihre eigene Arbeit und sprechen sie zu zweit:

- Was ist für Sie oft am wichtigsten?
- Wann mussten Sie schon einmal Ihren Plan ändern?
- Wie haben Sie das gelöst?

Aufgabe 2: Helfen Sie Selma, ihren Tagesplan zu ordnen.

Selma startet um 7:00 Uhr mit der Arbeit. Laut Revierplan stehen unter anderem diese fünf Aufgaben an:

- WC reinigen
- Müll im Flur leeren
- Oberflächen in der Küche reinigen
- Türklinken im Eingangsbereich reinigen
- Boden im Lehrerzimmer wischen

Sie weiß: Um 9:00 Uhr ist im Lehrerzimmer eine Besprechung. Der Müll im Flur riecht schon. Viele Menschen kommen gleich zur Arbeit und fassen die Türklinken an.

Selma überlegt: „Was mache ich zuerst? Was kann warten?“

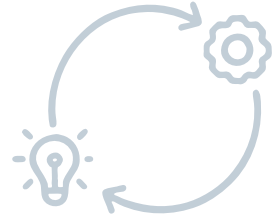
Welche Aufgaben macht Selma zuerst? Welche danach? Begründen Sie Ihre Entscheidung.
„Selma macht zuerst ..., weil ... Danach macht sie ..., weil ...“



Arbeiten im laufenden Betrieb



Ansprechpartner und Selbstorganisation



Aufgabe 3: Lesen Sie die zwei kurzen Situationen:

Situation 1:

Der **Vorarbeiter** sagt: „Bitte zuerst die Küche reinigen.“

Eine **Nutzerin** sagt: „Bitte kommen Sie sofort ins WC, das ist dringend!“

Situation 2:

Die **Kollegin** bittet: „Hilfst du mir kurz mit der Maschine?“

Gleichzeitig wartet der Müll im Flur.

Aufgabe 4: Diskutieren Sie zu zweit:

- Was machen Sie zuerst?
- Wie sagen Sie das freundlich?

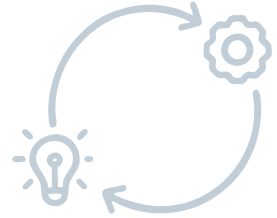
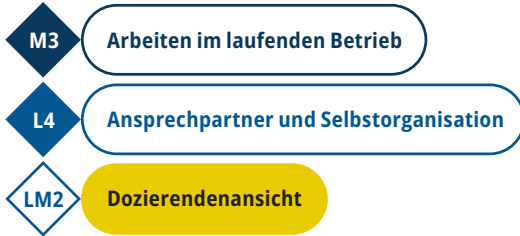
Aufgabe 5: Sprechen Sie in der ganzen Gruppe:

Welche Regeln helfen Ihnen, wenn Sie entscheiden müssen, was zuerst gemacht wird?

(z. B. Hygiene, Sicherheit, Dringlichkeit, Ruhezeiten im Gebäude, Rückmeldung an Vorgesetzte)

Gibt es Aufgaben, die immer Vorrang haben sollten? Was passiert, wenn man Prioritäten falsch setzt?

***Aufgabe 6:** Schreiben Sie die 2 wichtigsten Regeln auf ein Plakat und hängen Sie es im Unterrichtsraum aus.



Tagesstruktur planen und Prioritäten entwickeln

Lösungshinweise:

Aufgabe 2: Helfen Sie Selma, ihren Tagesplan zu ordnen.

- Selma macht zuerst die Türklinken, weil viele Menschen sie anfassen.
- Dann macht sie das WC, weil es wichtig für die Hygiene ist.
- Danach leert sie den Müll im Flur, weil er schon voll ist und riecht.
- Dann wischt sie den Boden im Lehrer:innenzimmer, weil dort bald eine Besprechung ist.
- Zum Schluss reinigt sie die Oberflächen der Küche, weil sie vor der Pause sauber sein sollen.

Aufgabe 3: Lesen Sie die zwei kurzen Situationen.

Aufgabe 4: Diskutieren Sie zu zweit:

- Was machen Sie zuerst?
- Wie sagen Sie das freundlich?

Situation 1:

Der **Vorarbeiter** sagt: „Bitte zuerst die Küche reinigen.“

Eine **Nutzerin** sagt: „Bitte kommen Sie sofort ins WC, das ist dringend!“

→ Selma geht zuerst ins WC, weil Hygiene und Dringlichkeit hier Vorrang haben.
Danach kümmert sie sich um die Küche.

Begründung: Beschwerden von Kund:innen sind ernst zu nehmen, das WC ist ein sensibler Bereich.
Anweisung vom Vorarbeiter bleibt bestehen, wird aber kurz verschoben.

„Ich komme sofort ins WC, weil das dringend ist. Danach mache ich die Küche.“

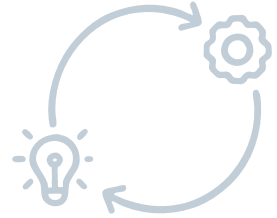
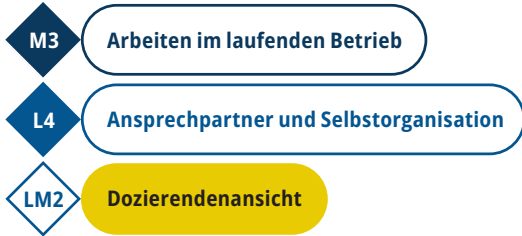
Situation 2:

Die **Kollegin** bittet: „Hilfst du mir kurz mit der Maschine?“

Gleichzeitig wartet der Müll im Flur.

→ Selma hilft zuerst kurz der Kollegin, weil sie sonst nicht weiterarbeiten kann.
Danach leert sie den Müll, bevor er überquillt.

Begründung: Kollegin blockiert sonst die Arbeit, Müll ist zwar wichtig, kann aber wenige Minuten warten.
„Ich helfe dir kurz mit der Maschine, danach kümmere ich mich gleich um den Müll.“



Aufgabe 5: Sprechen Sie im Plenum:

Welche Regeln helfen Ihnen, wenn Sie entscheiden müssen, was zuerst gemacht wird?
(z. B. Hygiene, Sicherheit, Dringlichkeit, Ruhezeiten im Gebäude, Rückmeldung an Vorgesetzte)

- Hygiene geht vor (z. B. WC), auch in Eile das 4-Farbsystem einhalten
- Sicherheit geht vor (z. B. Wasser, Stolperfallen)
- Dringlichkeit beachten (Müll, Beschwerden)
- Nutzung von Räumen berücksichtigen (nicht reinigen, wenn Besprechung läuft)
- Rückmeldung geben, wenn Plan geändert wird

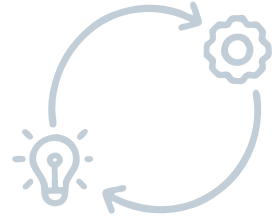
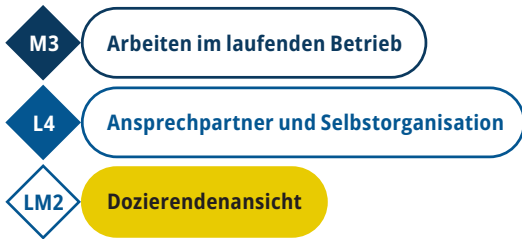
Gibt es Aufgaben, die immer Vorrang haben sollten? Was passiert, wenn man Prioritäten falsch setzt?

- Beschwerden von Kund:innen
- unhygienische Zustände
- Zeitverlust durch erhöhte Wegezeiten
- negativer Eindruck bei Vorgesetzten

***Aufgabe 6:** Schreiben Sie die 2 wichtigsten Regeln auf ein Plakat und hängen Sie es im Unterrichtsraum aus.

Zum Beispiel:

- „Hygiene und Sicherheit zuerst.“
- „Immer Bescheid sagen, wenn der Plan geändert wird.“
- „Zuerst Sanitärräume und das 4-Farb-System einhalten.“
- „Freundlich kommunizieren, wenn ich etwas verschiebe.“



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden setzen sich mit ihrer eigenen Tagesstruktur auseinander und lernen, Aufgaben sinnvoll nach Wichtigkeit und Dringlichkeit zu ordnen. Sie erfahren, dass Pläne sich im Arbeitsalltag ändern können und dass sie selbst Prioritäten neu setzen müssen. Dabei üben sie, in widersprüchlichen Situationen Entscheidungen zu begründen und gleichzeitig respektvoll mit Vorgesetzten, Kolleg:innen und Kund:innen zu kommunizieren. Durch die Reflexion im Plenum entwickeln sie einfache, klare Regeln für die eigene Arbeit, die sie im Alltag anwenden können.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (10 Min):** Begrüßung und kurzes Warm-Up in Partnerarbeit: Die Teilnehmenden (TN) tauschen eigene Erfahrungen aus („Was war bei Ihnen am wichtigsten? Wann mussten Sie schon einmal umplanen?“).
2. **Erarbeitung I (15 Min):** Die TN bearbeiten Aufgabe 2 (allein, zu zweit oder im Plenum). Alternativ oder wiederholend können Sie auch Aufgaben aus Modul 2/LE 3 durchführen.
3. **Vertiefung (15 Min):** Die TN diskutieren in 2er-Teams widersprüchliche Anweisungen. Sie können dies auch als Rollenspiel nachspielen lassen bzw. ausführen; diese Variante bietet sich bei stärkeren Lernendengruppen an.
4. **Reflexion (15 Min):** Sie sammeln gemeinsam oder als Think-Pair-Share-Aufgabe (die TN denken erst selbst über die Regeln nach, dann in Kleingruppen und dann wird im Plenum zusammengetragen) Regeln zur Priorisierung. Diese werden dann gemeinsam auf einem Plakat gesammelt und sichtbar gemacht.
5. **Abschluss (5 Min):** Blitzlicht-Runde „Eine Regel, die ich heute mitnehme.“

Weitere Hinweise:

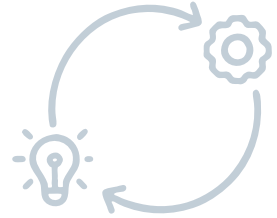
- Die Aufgaben/Inhalte dieses LMs ähneln denen in Modul 2/LE 3, vertiefen diese jedoch noch einmal und sind insgesamt komplexer. Weiterhin bauen sie aufeinander auf: von persönlichen Erfahrungen über Selmas Plan zu schwierigen Situationen zu allgemeinen Regeln (induktives Vorgehen, welches Verständnis bei den Lernenden festigt).
- Sie sollten, wenn nötig, sprachlich entlasten, hierzu bieten sich die Sprachmittel aus Modul 2/LE 3 an.
- Die Beispiele aus dem Alltag sollten realistisch sein und niemanden bloßstellen. Weiterhin sollte deutlich werden, dass es zwar Regeln gibt, aber eine Abweichung nicht zu schlimmen Sanktionen führt. Die Verinnerlichung dessen stärkt das Verantwortungsbewusstsein und die Selbstwirksamkeit der TN: Sie sind verantwortlich dafür, dass die Aufgaben nach Vorgabe ausgeführt werden, beim „Wie“ gibt es kein starres Vorgehen.



Arbeiten im laufenden Betrieb



Ansprechpartner und Selbstorganisation



Vertretung und neue Objekte

Aufgabe 1: Selma soll heute eine Kollegin vertreten. Sie bekommt nur die Information:
„Mach heute bitte da zweite Stockwerk.“ Sie bekommt aber keinen Revierplan.
Selma fragt sich: „Was muss ich auf jeden Fall tun?“

Schreiben Sie:

Welche Fragen haben Sie?

Was würden Sie sofort machen?

Aufgabe 2: Arbeiten Sie in 2er-Teams.
Erstellen Sie eine kurze Checkliste:
„Das tue ich, wenn ich vertreten soll, aber keine genaue Anweisung habe.“

Beispiele:

- Erst die Vorarbeiterin oder eine Kollegin fragen, ob es besondere Hinweise gibt.
- Wichtige Bereiche zuerst reinigen (z. B. WC, Eingangsbereich).
- ...



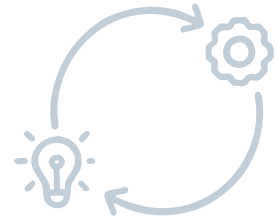
Arbeiten im laufenden Betrieb



Ansprechpartner und Selbstorganisation



Dozierendenansicht



Aufgabe 3: Spielen Sie die Szene in einem Rollenspiel nach.
Was fragt Selma? Was sagt der Kollege?

Selma: Muss heute ihre Kollegin Marianne vertreten. Sie fragt: „Gibt es etwas Wichtiges für heute?“

Kai, der Kollege: Gibt Hinweise, weiß aber auch nicht alles.

Beobachtungsbogen für das Rollenspiel „Unklare Situationen“

- ☐ Selma hat eine klare Frage gestellt („Gibt es etwas Wichtiges?“).
- ☐ Kai hat Hinweise gegeben und erklärt, was er weiß.
- ☐ Beide haben freundlich und respektvoll gesprochen.
- ☐ Selma hat nachgehakt, wenn etwas unklar war.
- ☐ Am Ende war klar: Was macht Selma als Erstes?

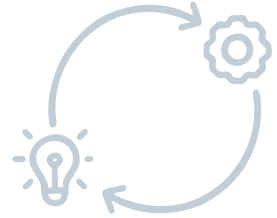
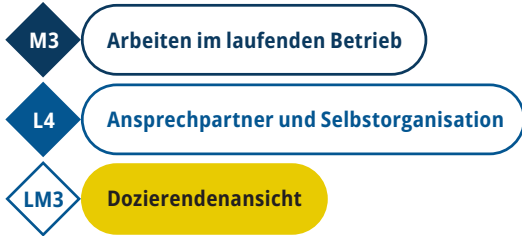


Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>



Vertretung und neue Objekte

Lösungshinweise:

Aufgabe 1: Selma soll heute eine Kollegin vertreten und kennt das Revier nicht. Sie bekommt nur die Information: „*Mach heute bitte das zweite Stockwerk.*“
Sie bekommt aber keinen Revierplan.
Selma fragt sich: „Was muss ich auf jeden Fall tun?“

Schreiben Sie:

Welche Fragen haben Sie?

- Gibt es heute etwas Besonderes zu beachten?
- Welche Räume sind am wichtigsten?
- Gibt es Bereiche, die ich nicht machen soll?
- Wo finde ich die Materialien?
- Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich unsicher bin?

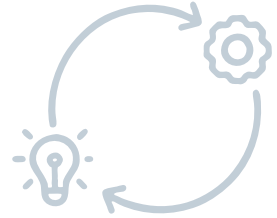
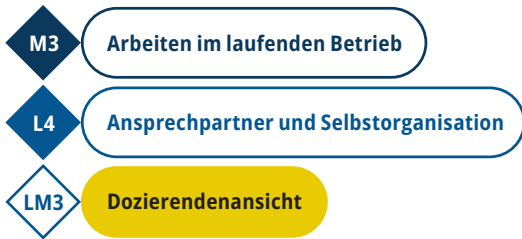
Was würden Sie sofort machen?

- Zuerst die Sanitärräume prüfen und reinigen.
- Den Müll kontrollieren und leeren.
- Einen kurzen Überblick über das Stockwerk verschaffen.

Aufgabe 2: Arbeiten Sie in 2er-Teams.
Erstellen Sie eine kurze Checkliste:

„Das tue ich, wenn ich vertreten soll, aber keine genaue Anweisung habe.“

- Vorarbeiter:in oder Kolleg:in fragen, ob es Hinweise gibt.
- Überblick verschaffen: Welche Räume sind im Stockwerk?
- Wichtige Bereiche zuerst reinigen (z. B. WC, Eingangsbereich, Flure).
- Müll kontrollieren und leeren.
- Bodenreinigung am Ende, wenn möglich.
- Auffälligkeiten (Schäden, Defekte, fehlendes Material) notieren.
- Kolleg:innen fragen, wie sie es normalerweise machen.
- Am Ende Rückmeldung geben: „Das habe ich heute geschafft ...“



Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 60 Minuten

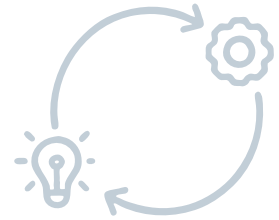
Ziel der Übung: Die Teilnehmenden lernen, wie sie sich in neuen Objekten oder bei einer Vertretung zurechtfinden, auch wenn keine klaren Anweisungen vorliegen. Sie entwickeln eine eigene Checkliste mit grundlegenden Schritten, die ihnen Sicherheit gibt. Dabei üben sie, aktiv nachzufragen, Unsicherheiten offen anzusprechen und zum Schluss Rückmeldung zu geben. So stärken sie ihre Selbstorganisation und ihr Verantwortungsbewusstsein. Das gesamte LM kann als Think-Pair-Share-Methode durchgeführt werden, andere Sozialformen sind jedoch auch möglich.

Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (10 Min):** Begrüßung und Einzelaufgabe für die Lernenden: Wie gehe ich mit einer Vertretungssituation um, welche Fragen habe ich?
2. **Erarbeitung I (15 Min):** Die Teilnehmenden (TN) erstellen eine konkrete Checkliste zum Umgang mit der Situation. Dabei können Sie sich sowohl in Selma hineinversetzen (einigen fällt das leichter) oder handeln, als wären sie selbst in dieser Situation. In LE 3 in diesem Modul haben die TN bereits mit Checklisten arbeiten können (ausfüllen), nun sollen sie selbst eine einfache erstellen (das wird in LE 5 noch einmal vertieft). An dieser Stelle reicht es aus, wenn sie dafür die Fragen auf dem Arbeitsblatt aufschreiben und vorne einfach checken können. Sie als Lehrkraft können es jedoch auch ausführlicher gestalten, siehe dazu Modul 2/LE 5: Dokumentation mit Checklisten. Diese Übung können die TN in 2er-Teams oder Kleingruppen durchführen.
3. **Vertiefung (15 Min):** Die TN führen ein einfaches Rollenspiel durch. Auch wenn sie mittlerweile an die Durchführung von Rollenspielen gewöhnt sind, sollten Sie trotzdem vor Beginn Ihre Erwartungen kommunizieren (Rollenverteilung, Aufgaben der einzelnen Rollen, Ausfüllen des Beobachtungsbogens zur Reflexion). Ggf. können auch hier wieder die Rollen getauscht werden bzw. nach der Reflexion das Rollenspiel zur Festigung noch einmal wiederholt werden. Eine weitere Variation stellt der Partner:innentausch dar, d. h. das Rollenspiel wird noch einmal mit anderen Partner:innen durchgeführt.
4. **Übung 2 und 3** können sowohl beide als auch alternativ durchgeführt werden.
5. **Sicherung und Reflexion (10 Min):** Greifen Sie die Checkliste und/oder Rollenspiel noch einmal auf: Was war leicht? Was hat gut funktioniert? Was wollen sich die TN merken, in den Alltag übertragen?

Weitere Hinweise:

- Machen Sie den Teilnehmenden klar, dass es in Vertretungssituationen kein Richtig oder Falsch gibt – wichtig ist, aktiv zu werden und Verantwortung zu übernehmen.
- Achten Sie darauf, dass Teilnehmende einfache Redemittel nutzen („Gibt es etwas Wichtiges?“, „Wo finde ich ...?“).
- Nutzen Sie die Checkliste als dauerhaft sichtbares Ergebnis im Raum.
- Verknüpfen Sie mit eigenen Erfahrungen der TN: „Wann mussten Sie schon einmal einspringen? Wie haben Sie das gelöst?“



Lernziele		
Fachkompetenz	Selbstkompetenz	Sozialkompetenz
Die Teilnehmenden		
<ul style="list-style-type: none"> kennen Zweck und Nutzen von Checklisten. verstehen häufige Begriffe und Symbole. füllen Checklisten im Arbeitsalltag richtig und nachvollziehbar aus. 	<ul style="list-style-type: none"> entwickeln Sicherheit beim Lesen und Schreiben von Checklisten und Leistungsverzeichnissen. übernehmen Verantwortung für die eigene Dokumentation. 	<ul style="list-style-type: none"> sichern Nachvollziehbarkeit für Kolleg:innen, Vorgesetzte und Kund:innen. üben, Rückfragen zu stellen und auf Kontrolle angemessen zu reagieren.

Inhaltliche Schwerpunkte	Didaktisch-methodisches Vorgehen
<ul style="list-style-type: none"> Zweck und Nutzen von Checklisten für Kund:innen, Kolleg:innen und Vorgesetzte kennen Checklisten und Leistungsverzeichnisse verstehen und richtig ausfüllen Praktisches Arbeiten mit Beispiel-Checklisten 	<ul style="list-style-type: none"> Warum gibt es Listen und deren Nutzen im Arbeitsalltag (Theorieeinheit) sowie Analyse und gemeinsames Ausfüllen einer Beispiel-Checkliste (LM 1) Checkliste selbst erstellen und Rollenspiel: Kontrolle und Rückfragen (LM 2)

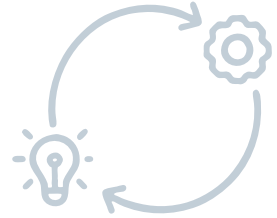
Weiterführende Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> Betriebsinterne Listen/Checklisten nutzen



Arbeiten im laufenden Betrieb



Dokumentation mit Checklisten

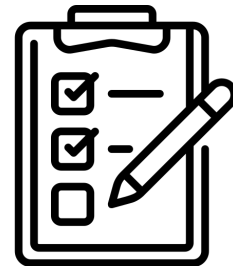


Listen verstehen und anwenden

Aufgabe 1: Lesen Sie die Aussagen. Besprechen Sie im Kurs:

Warum gibt es Checklisten, was ist das Leistungsverzeichnis?

1. Nutzer können sehen: Was wurde gemacht?
2. Vorgesetzte können prüfen: Ist die Arbeit erledigt?
3. Kollegen sehen: Was ist schon getan, was fehlt noch?
4. Missverständnisse werden vermieden.
5. Sonderwünsche sind klar erkennbar.



Checklisten – kurz erklärt

Was sind Checklisten? Checklisten sind Listen für die Arbeit.

- Sie zeigen, welche Aufgaben zu tun sind.
- Sie helfen, dass nichts vergessen wird.
- Sie zeigen anderen, was schon gemacht wurde.

Welche Arten von Checklisten gibt es?

- Einfache Checklisten: nur wenige Punkte, z. B. eine WC-Liste mit Uhrzeiten und Unterschrift.
- Umfangreiche Checklisten / Leistungsverzeichnisse: viele Räume und Aufgaben, z. B. für eine ganze Büroetage.
- Formen: meistens mit Wörtern, in digitaler Form auch mit Zeichen oder Bildern.

Warum sind Checklisten wichtig?

- Kunden können sehen: Was wurde gemacht?
- Kollegen wissen: Was fehlt noch?
- Vorgesetzte prüfen anhand des Leistungsverzeichnisses: Ist die Arbeit erledigt?
- Um Missverständnisse zu vermeiden, sollen Arbeiten, die nicht geschafft wurden der Vorarbeiterin mitgeteilt werden

Wichtig:

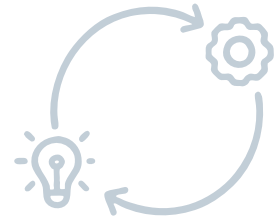
- immer ordentlich und lesbar ausfüllen
- kurze Bemerkungen schreiben, wenn nötig
- so können alle gut verstehen, was gemacht wurde



Arbeiten im laufenden Betrieb

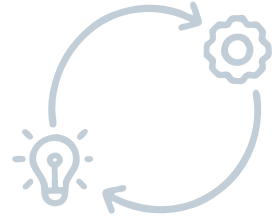
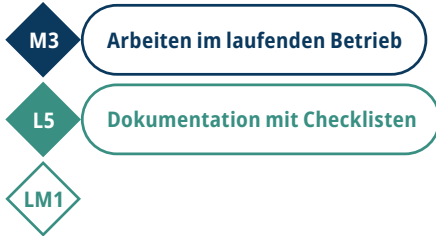


Dokumentation mit Checklisten



Aufgabe 2: Lesen Sie die Checkliste „Tagesreinigung Büroetage“.

Bereich / Raum	Tätigkeit	erledigt []	Bemerkung
Büroräume (gesamt)	Mülleimer leeren	[]	
	Staub wischen (Tische, Ablagen)	[]	
	Boden saugen / wischen	[]	
Besprechungsraum	Tische und Stühle reinigen	[]	
	Technikflächen (Telefon, Beamer)	[]	
	Boden saugen / wischen	[]	
Flur / Eingangsbereich	Boden saugen / wischen	[]	
	Türklinken / Handläufe reinigen	[]	
Teeküche	Arbeitsflächenabwischen	[]	
	Spüle reinigen	[]	
	Müll entsorgen	[]	
Sanitärbereich (Damen/Herren)	WC und Waschbecken reinigen	[]	
	Spiegel / Ablagen reinigen	[]	
	Verbrauchsmaterial auffüllen	[]	
	Boden wischen	[]	
Sonstiges/ Auffälligkeiten	Schäden oder Defekte melden	[]	
	Rückmeldung an Kollegin / Vorgesetzte	[]	



Aufgabe 3: Besprechen Sie die Checkliste in 2er-Teams:

- Welche Bereiche sind sofort verständlich?
- Gibt es Wörter oder Symbole, die schwierig sind?
- Warum ist die Spalte „Bemerkung“ wichtig?

Aufgabe 4: Die Lehrkraft liest eine Situation vor.
Lesen Sie mit und füllen Sie die Checkliste aus.

Beispiel-Situation:

Büroetage – Tagesreinigung mit zwei Schichten

Montagsmorgen, 7:00 Uhr:

Frau Kaya beginnt ihre Schicht in der zweiten Etage des Verwaltungsgebäudes. Sie arbeitet bis 13:00 Uhr.
Danach übernimmt ihre Kollegin Frau Novak (13:30–19:30 Uhr).

Rundgang und Planung:

Zuerst schaut Frau Kaya in alle Räume. So kann sie entscheiden, was sofort wichtig ist und was bis zum Nachmittag warten kann.

Teeküche:

- Der Mülleimer ist voll und riecht.
- Auf der Arbeitsfläche stehen zwei Tassen.

Frau Kaya leert den Mülleimer und wischt die Fläche gründlich ab. Die Tassen spült sie mit. Danach reinigt sie die Spüle und wischt den Boden.

Besprechungsraum:

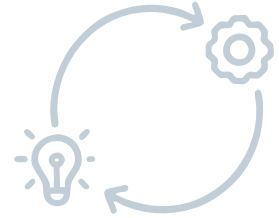
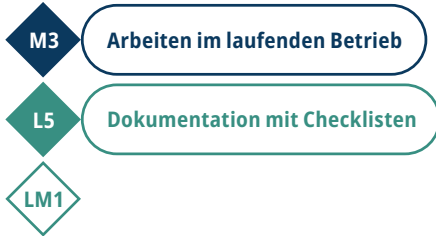
- Stühle stehen durcheinander, Krümel und ein Glas auf dem Tisch.
- Am Nachmittag ist hier eine Sitzung geplant.

Frau Kaya räumt die Stühle ordentlich hin, wischt Tisch und Ablagen, entfernt das Glas. Sie saugt den Boden, damit der Raum bereit für die Sitzung ist.

Flur und Eingangsbereich:

- Viele Fußspuren vom Wochenende, Handläufe und Türklinken schmutzig.

Frau Kaya saugt und wischt den Flur gründlich. Danach reinigt sie alle Türklinken und Handläufe.



Sanitärbereich:

- Seife fehlt, Papierhandtücher fast leer, Waschbecken dreckig.

Frau Kaya füllt Seife und Papier nach. Sie reinigt WC, Waschbecken, Spiegel und Ablagen gründlich. Dann wischt sie den Boden.

Büroräume:

- Mülleimer voll, Staub auf den Fensterbänken.

Frau Kaya leert alle Mülleimer und wischt die Fensterbänke ab. Danach saugt sie die Böden in den Büros.

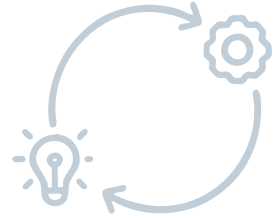
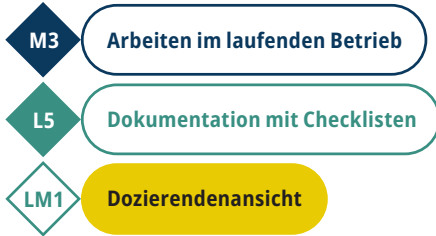
Dokumentation:

Am Ende trägt Frau Kaya alle erledigten Arbeiten in die Checkliste ein.
Sie schreibt kurze Bemerkungen:

- „Besprechungsraum: alles erledigt, Sitzung vorbereitet.“
- „Sanitär: komplett gereinigt, Material nachgefüllt.“
- „Flur: Boden und Kontaktflächen sauber.“
- „Teeküche: gereinigt, Müll entsorgt.“

So sieht Frau Novak am Nachmittag genau, was schon gemacht wurde. Falls etwas Neues passiert (z. B. Müll fällt wieder an, Boden wird schmutzig), kann sie das ergänzen.

***Aufgabe 5:** Stellen Sie sich vor, Sie sind Frau Novak. Beschreiben Sie Ihre Nachmittagsschicht.
Füllen Sie eine weitere Checkliste aus.



Listen verstehen und anwenden

Lösungshinweise:

Aufgabe 5: Stellen Sie sich vor, Sie sind Frau Novak. Beschreiben Sie Ihre Nachmittagsschicht. Füllen Sie eine weitere Checkliste aus.

Am Nachmittag kommt Frau Novak um 13:30 Uhr.

Sie schaut zuerst in die Checkliste von Frau Kaya. Dort steht:

- Besprechungsraum: alles erledigt, Sitzung vorbereitet
- Sanitär: komplett gereinigt, Material nachgefüllt
- Flur: Boden und Kontaktflächen sauber
- Teeküche: gereinigt, Müll entsorgt

Dann geht Frau Novak durch die Etage:

- Im Besprechungsraum war eine Sitzung. Auf dem Tisch stehen jetzt Wasserflaschen und benutzte Gläser.
- Im Flur sind wieder Fußspuren vom Nachmittag.
- In der Teeküche hat jemand Geschirr stehen lassen.
- In den Büroräumen sind neue Papierkörbe voll.
- Die Sanitärbereiche sind noch ordentlich, aber die Böden sind wieder nass und es liegen Papierhandtücher daneben.

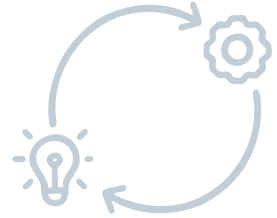
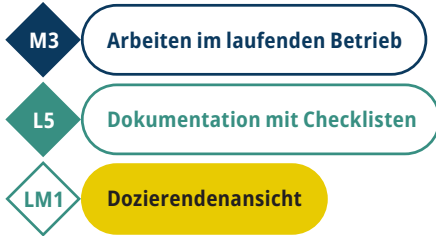
Frau Novak überlegt:

„Ich mache zuerst die Büros und leere den Müll. Danach den Besprechungsraum, damit er morgen wieder nutzbar ist. Zum Schluss die Flure und die Sanitärböden. Die Küche mache ich nebenbei.“

Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: ca. 80 Minuten

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden verstehen, warum Checklisten in der Gebäudereinigung eingesetzt werden. Sie erkennen, dass Checklisten nicht nur Kontrolle durch Vorgesetzte ermöglichen, sondern auch Zusammenarbeit erleichtern (Übergabe zwischen Schichten, Vertretungen, Kundennachweise). Die Teilnehmenden (TN) üben, einfache und umfangreichere Checklisten zu unterscheiden und nachvollziehbar auszufüllen. Dabei reflektieren sie, welche Einträge wichtig sind und wie Bemerkungen für Kolleg:innen oder Vorgesetzte hilfreich formuliert werden. Durch die Analyse einer Beispiel-Checkliste und das gemeinsame Ausfüllen entwickeln die TN Sicherheit im Umgang mit Listen und stärken ihre Fähigkeit, Wesentliches von Unwichtigem zu unterscheiden.

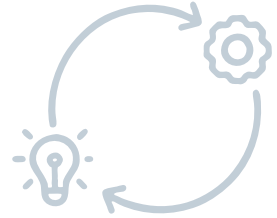
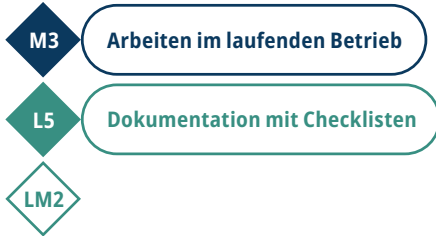


Durchführungsschritte:

1. **Einstieg (10 - 15 Min):** Begrüßung und durchführen von Aufgabe 1. Die Lernenden lesen die Aussagen, warum es Checklisten gibt, und diskutieren im Plenum, welche Gründe sie am wichtigsten finden. Halten Sie die Ergebnisse an der Tafel fest und sammeln Sie erste Ideen.
2. **Theorie-Input (ca. 10 Min):** Stellen Sie das vorbereitete Tafelbild „Checklisten – kurz erklärt“ vor. Gehen Sie die Punkte gemeinsam durch und erklären Sie die Unterschiede zwischen einfachen und umfangreicheren Checklisten. Verteilen Sie das Handout, damit die TN die Inhalte auch schriftlich mitnehmen können.
3. **Erarbeitung der Checkliste (15 Min):** Geben Sie die Checkliste „Büroetage“ aus. Erklären Sie, dass die ausführlichen Checklisten auf Raumbene in der Praxis selten vorkommen, es für die Übung aber sinnvoll ist, um alle Arbeiten des Leistungsverzeichnisses zu erfüllen. Lassen Sie die TN in 2er-Teams die Liste durchsehen und besprechen: Welche Punkte sind sofort klar? Welche Begriffe sind schwieriger? Welche Rolle spielt die Spalte „Bemerkung“? Besprechen Sie die Ergebnisse im Plenum.
4. **Transfer (20 Min):** Lesen Sie die Situation „Frau Kaya am Vormittag“ vor. Gehen Sie Schritt für Schritt durch die Tätigkeiten und füllen Sie die Checkliste gemeinsam aus. Achten Sie darauf, dass die TN nicht nur Häkchen setzen, sondern auch kurze Bemerkungen eintragen, wenn das sinnvoll ist. So sehen sie, wie Dokumentation die Arbeit nachvollziehbar macht.
5. **Zusatzaufgabe/Vertiefung (15 – 20 Min):** Stellen Sie die Situation von Frau Novak vor und lassen Sie die TN selbstständig in Kleingruppen oder in 2er-Teams die Nachmittags-Checkliste ausfüllen. Betonen Sie, dass es hier mehrere richtige Lösungen geben kann. Diese Aufgabe können die Lernenden auch als Hausaufgabe/ Selbstlernaufgabe durchführen.
6. **Abschluss und Reflexion (ca. 5 Min):** Sammeln Sie im Plenum Rückmeldungen: „Was ist beim Ausfüllen einer Checkliste wichtig?“, „Welche Tipps nehme ich für meinen Alltag mit?“ Notieren Sie 2–3 Stichpunkte sichtbar an der Tafel.

Weitere Hinweise:

- Nutzen Sie auch „echte“ Checklisten aus Betrieben oder aus dem Internet.



Projektaufgabe: „Unsere Büroetage – von der Liste zum Rollenspiel“

Schritt 1: Planung (10 Min)

Arbeiten Sie in 3er- oder 4er-Teams. Überlegen Sie:

- Welche Räume und Bereiche gibt es in einer Büroetage?
- Welche Aufgaben sind dort wichtig? (z. B. Mülleimer leeren, Böden wischen, Sanitär reinigen ...)
- Sammeln Sie die Aufgaben stichpunktartig.

Schritt 2: Eine Checkliste erstellen (20 Min)

Schreiben Sie eine kleine Checkliste für eine Büroetage:

- Machen Sie 2–3 Bereiche (z. B. Flur, Büros, Sanitär).
- Zu jedem Bereich notieren Sie 2–3 Tätigkeiten.
- Lassen Sie Platz für Häkchen und kurze Bemerkungen.

Schritt 3: Checkliste ausfüllen (Einzelarbeit, 10 Min)

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten heute auf der Büroetage. Füllen Sie für Ihre Schicht die Checkliste aus.

- Wählen Sie die wichtigsten Bereiche aus, die auf jeden Fall erledigt werden müssen.
- Haben Sie alles geschafft oder sind Arbeiten offen geblieben?
- Gab es in einem Bereich ein Problem (z. B. Müll zu voll, Seife fehlt)?
- Machen Sie Notizen in den Bemerkungen.

Schritt 4: Checkliste im Einsatz (Rollenspiel, 20 - 30 Min)

Person A ist Reinigungskraft, die die Checkliste ausgefüllt hat.

Person B ist Vorarbeiterin, die die Arbeit kontrolliert.

Person C/D beobachten und füllen einen Beobachtungsbogen aus (siehe unten).

Spielen Sie folgende Szene:

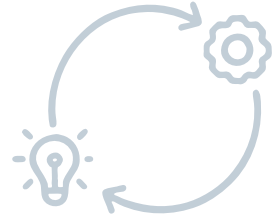
- Die Reinigungskraft zeigt ihre ausgefüllte Liste.
- Die Vorarbeiterin stellt Rückfragen, zum Beispiel: „Warum fehlt hier ein Häkchen?“
– „Was bedeutet die Bemerkung?“ – „Was ist mit dem Besprechungsraum?“



Arbeiten im laufenden Betrieb



Dokumentation mit Checklisten



- Die Reinigungskraft erklärt kurz und freundlich.
- Tauschen Sie die Rollen, sodass jede Person die eigene Checkliste erklären kann.

Schritt 5: **Auswertung im Plenum**

Diskutieren Sie mit den anderen Lernenden:

- Was hat gut funktioniert beim Erstellen und Erklären der Checkliste?
- Wo gab es Probleme oder Missverständnisse?
- Was möchten Sie beim nächsten Mal anders machen?

Beobachtungsbogen für das Rollenspiel

Checkliste

- ☐ Die Checkliste war vollständig und übersichtlich.
- ☐ Die Schrift ist ordentlich und lesbar.
- ☐ Die Bemerkungen sind kurz und verständlich.

Gespräch

- ☐ Die Reinigungskraft erklärt die Checkliste klar und deutlich.
- ☐ Die Vorarbeiterin stellt Rückfragen.
- ☐ Beide sprechen freundlich und respektvoll miteinander.

Aufgabe erfüllt?

- ☐ Am Ende ist klar: Was ist erledigt und was fehlt noch?

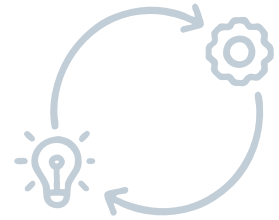
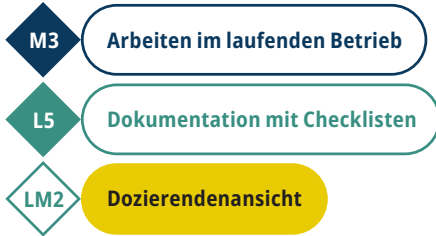


Was war gut?



Mein Tipp für nächstes Mal:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Projektaufgabe: „Unsere Büroetage – von der Liste zum Rollenspiel“

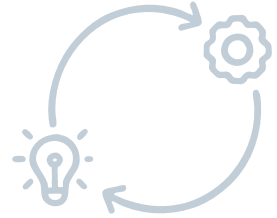
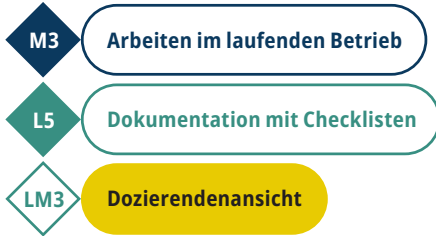
Didaktische Hinweise:

Zeitraumen: 70-90 Minuten (abhängig von Gruppengröße und Anzahl der Rollenspiele)

Ziel der Übung: Die Teilnehmenden entwickeln in Teams eine eigene, übersichtliche Checkliste für eine Büroetage, füllen sie zunächst individuell aus und erklären ihre Entscheidungen anschließend im Rollenspiel. Die Teilnehmenden üben, wichtige von weniger wichtigen Aufgaben zu unterscheiden, klare und lesbare Einträge zu machen sowie kurze Bemerkungen zu formulieren, die eine Übergabe ermöglichen. Dadurch stärken sie ihre Selbstorganisation, ihre Kommunikationsfähigkeit bei Kontrolle und Rückfragen und ihr Verantwortungsgefühl für nachvollziehbare Dokumentation. Begründung: Im Arbeitsalltag entscheidet gute Dokumentation darüber, ob Kolleg:innen, Vorgesetzte und Kund:innen den Arbeitsstand verstehen; wer Prioritäten begründet und verständlich dokumentiert, arbeitet effizienter, vermeidet Missverständnisse und erleichtert Vertretungen.

Durchführungsschritte:

- 1. Einstieg und Zielsetzung (10 - 15 Min):** Begrüßen Sie die Teilnehmenden (TN), knüpfen Sie kurz an LM 1 an und formulieren Sie das Ziel des Projekts in einem Satz: „*Heute erstellen wir in Teams eine Checkliste für eine Büroetage, füllen sie selbst aus und erklären unsere Entscheidungen im Rollenspiel.*“ Sie sollten die gesamte Aufgabenstellung einmal im Plenum lesen und ggf. Fragen/Unklarheiten besprechen. Weiterhin bilden Sie Gruppen und erklären Sie, was sie von einer Gruppenarbeit erwarten (z. B. verteilte Aufgaben, sodass sich jede:r einbringen kann).
- 2. Geben Sie bei Bedarf sprachliche Unterstützung** (Wortliste an der Tafel, Beispiele für klare Tätigkeitsbezeichnungen und typische Kurz-Bemerkungen). Sie können dafür die Redemittel aus den vorherigen LE nutzen oder noch einmal neue einbringen.
- 3. Schritt 1: Planung im Team (10 Min):** Jede Gruppe sammelt zunächst schriftlich, welche Räume und Bereiche eine typische Büroetage umfasst (z. B. Flur/Eingang, Büroräume, Besprechungsraum, Teeküche, Sanitär). Anschließend notiert die Gruppe zu jedem gewählten Bereich die wichtigsten Tätigkeiten (z. B. Mülleimer leeren, Kontaktflächen reinigen, Verbrauchsmaterial prüfen/auffüllen, Boden saugen/wischen). Weisen Sie darauf hin, dass die Liste realistisch, aber nicht überladen sein soll: wenige, klare Punkte sind besser als sehr viele unscharfe Einträge.
- 4. Schritt 2: Eigene Checkliste erstellen (20 Min):** Die Teams übertragen ihre Planung in eine saubere Checkliste mit Spalten für „Bereich/Raum“, „Tätigkeit“, „Erledigt ()“ und „Bemerkung“. Betonen Sie: kurze, eindeutige Begriffe verwenden; pro Bereich 2–3 Kern-Tätigkeiten; ausreichend Platz für Häkchen und Bemerkungen lassen; lesbare Schrift. Sie können die TN dafür komplett frei arbeiten lassen (weißes Blatt, Plakat), einen Checklisten-Rohling vorgeben (siehe unten) oder die TN etwas digital erstellen/bearbeiten lassen.



5. **Schritt 3: Checkliste ausfüllen (10 Min):** Nun arbeitet jede Person mit der eigenen Team-Checkliste und stellt sich eine reale Schicht auf der Büroetage vor. Jede Person setzt Häkchen bei den Tätigkeiten, die sie in ihrer Schicht sicher erledigen würde, und nutzt die Spalte „Bemerkung“ für knappe Hinweise (z. B. „Seife nachgefüllt“, „Müll sehr voll“, „Boden nur grob, nachmittags gründlich“). Fordern Sie dazu auf, zu markieren, was offenbleibt, statt es zu übergehen.
6. **Vorbereitung Rollenspiel (5 Min):** Klären Sie ggf. noch einmal offene Fragen zum Vorgehen: Was ist ein Rollenspiel und was wird von den Lernenden erwartet? Verweis auf die Beobachtungsbögen (gemeinsam lesen) und wertschätzende Rückmeldungen. Betonen Sie noch einmal den Rollentausch.
7. **Schritt 5: Auswertung im Plenum (10 – 15 Min):** Sammeln Sie aus 2–3 Teams Beispiele, die besonders klar dokumentiert oder gut begründet waren. Halten Sie auf einem Tafelbild drei gemeinsame Qualitätsregeln fest, z. B.: „klar und lesbar schreiben“, „offene Punkte benennen“, „kurze, nützliche Bemerkungen formulieren“. Fragen Sie abschließend: „Was nehme ich für meine nächste Schicht mit?“, und lassen Sie jede Person eine persönliche Merkhilfe notieren.

Weitere Hinweise:

- Stellen Sie eine Wortliste bereit (z. B. „Kontaktflächen“, „Verbrauchsmaterial“, „Bemerkung“, „offen/erledigt“). Ermutigen Sie kurze, klare Formulierungen statt langer Sätze.
- Schwächere Lernende können eine vorgegebene Tabellenstruktur nutzen und nur Bereiche/Tätigkeiten ergänzen; stärkere Lernende können zusätzlich Periodizität oder Besonderheiten (täglich/2-täglich; „nur frei zugängliche Flächen“) vermerken.
- Betonen Sie, dass es mehrere sinnvolle Lösungen gibt und dass offen markierte Restarbeiten besser sind als „Lücken ohne Kommentar“.
- Fotografieren Sie ein besonders gelungenes Checklisten-Beispiel (mit Einverständnis) oder übertragen Sie die drei Qualitätsregeln auf ein dauerhaftes Plakat für die nächsten LEs.
- Achten Sie darauf, dass die Erstellung (Schritt 2) nicht zu lange dauert, damit genug Zeit für das Erklären und Nachfragen im Rollenspiel bleibt – hier entsteht der größte Lerngewinn.

Name: _____

Impressum

Weiterbildungsmodule für Reinigungskräfte in der Tagesreinigung Dezember 2025

Entwicklung und inhaltliche Ausarbeitung:

Aneli Hüttner, M. Ed.,

Humboldt-Universität zu Berlin, Arbeitsbereich Wirtschaftspädagogik

Abbildungen und fachliche Expertise:

Fachwissen Gebäudereinigung, Verlag Europa-Lehrmittel, 2022.

Lehrvideos:

Cleaning Ergonomics, www.ergoclean.eu

Herausgeber:


ArbeitGestalten

Beratungsgesellschaft mbH, Ahlhoff

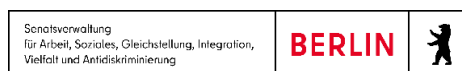
Havelberger Straße 4

10559 Berlin

Telefon: 030 280 320 86

www.arbeitgestaltengmbh.de

info@arbeitgestaltengmbh.de



Die „Weiterbildungsmodule für Reinigungskräfte in der Tagesreinigung“ wurden im Rahmen des Projekts *Joboption Berlin* erstellt.

Das Modellprojekt Joboption Berlin wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung gefördert.

www.joboption-berlin.de

Kooperationspartner:

