

# Soziale Kompetenzen fördern

von

Uwe Peter Kanning

2., überarbeitete Auflage

HOGREFE



GÖTTINGEN · BERN · WIEN · PARIS · OXFORD · PRAG  
TORONTO · BOSTON · AMSTERDAM · KOPENHAGEN  
STOCKHOLM · FLORENZ · HELSINKI · SÃO PAULO

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Soziale Kompetenz – Konzept und Bedeutung</b> . . . . .	<b>1</b>
1.1	Definitionen . . . . .	1
1.1.1	Soziale Kompetenz als Anpassung . . . . .	2
1.1.2	Soziale Kompetenz als Durchsetzung . . . . .	3
1.1.3	Soziale Kompetenz und sozial kompetentes Verhalten . . . . .	3
1.2	Dimensionen sozialer Kompetenz . . . . .	8
1.3	Verwandte Konzepte . . . . .	11
1.3.1	Soziale Intelligenz . . . . .	11
1.3.2	Emotionale Intelligenz . . . . .	12
1.3.3	Soziale Fertigkeiten . . . . .	13
1.3.4	Sonstige Konzepte . . . . .	14
1.3.5	Soziale Kompetenz als Oberbegriff . . . . .	15
1.4	Bedeutung und Nutzen sozialer Kompetenzen . . . . .	17
1.4.1	Wandel in Gesellschaft und Arbeitswelt . . . . .	18
1.4.2	Soziale Kompetenz als Schlüsselqualifikation . . . . .	19
1.4.3	Ergebnisse ausgewählter Studien . . . . .	19
1.5	Fazit . . . . .	28
<b>2</b>	<b>Modelle der Entstehung und Förderung sozial kompetenten Verhaltens</b> . . . . .	<b>30</b>
2.1	Elaborierte Steuerung des Sozialverhaltens . . . . .	30
2.2	Automatisierte Steuerung des Sozialverhaltens . . . . .	37
2.3	Ursachen sozial inkompetenten Verhaltens . . . . .	40
2.3.1	Akute vs. chronische Ursachen . . . . .	41
2.3.2	Probleme bei der elaborierten Steuerung des Sozialverhaltens . . . . .	43
2.3.3	Probleme bei der automatisierten Steuerung des Sozialverhaltens . . . . .	47
2.4	Einflussmöglichkeiten . . . . .	48
2.4.1	Personalauswahl und -platzierung . . . . .	49
2.4.2	Personalentwicklung . . . . .	50
2.4.3	Organisationsentwicklung . . . . .	51
2.5	Fazit . . . . .	52
<b>3</b>	<b>Analyse sozialer Kompetenzen</b> . . . . .	<b>54</b>
3.1	Kognitive Leistungstests . . . . .	55
3.2	Verhaltensbeobachtung . . . . .	60
3.3	Verhaltensbeschreibung . . . . .	65
3.4	Messung komplexer Kompetenzindikatoren . . . . .	74
3.5	Fazit . . . . .	76

<b>4</b>	<b>Förderung sozialer Kompetenzen im Beruf</b> .....	77
4.1	Prozess der Personalentwicklung .....	78
4.2	Inhalte .....	81
4.3	Methoden .....	84
4.3.1	Wissensorientierte Methoden .....	86
4.3.2	Verhaltensorientierte Methoden .....	88
4.3.3	Beratungsorientierte Methoden .....	95
4.3.4	Erlebnisorientierte Methoden .....	101
4.3.5	Führung .....	105
4.4	Qualitätssicherung .....	108
4.5	Fazit .....	113
<b>5</b>	<b>Fallbeispiele</b> .....	114
5.1	Training zur Förderung der Kundenorientierung .....	114
5.2	Training zur Förderung sozial kompetenten Führungsverhaltens .....	118
5.3	Training zur Professionalisierung von Feedbackgesprächen .....	123
<b>6</b>	<b>Literaturempfehlungen</b> .....	128
<b>7</b>	<b>Literatur</b> .....	129

Karten:

Modell der elaborierten Steuerung des Sozialverhaltens

Modell der automatisierten Steuerung des Sozialverhaltens

Maßnahmen zur Förderung sozialer Kompetenzen im Unternehmen

Checkliste zur Steigerung der Nützlichkeit von Trainingsmaßnahmen