

# **Soziale Kompetenz für den IT-Bereich**

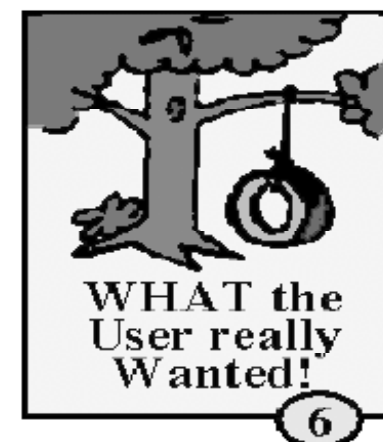
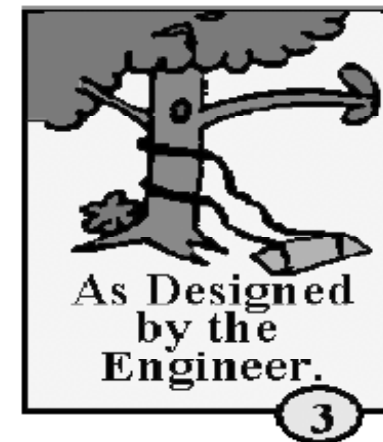
**Ingrid Stadtler-Pree**

**Akad. Trainerin und Wirtschaftskoach**

# Soziale Kompetenz?!

- **WARUM** brauchen wir Soziale Kompetenz, und warum speziell der IT-Bereich?
- **WAS** ist Soziale Kompetenz? Welche Teilkompetenzen versteht man darunter?
- Ist SK überhaupt erlernbar und wenn ja, **WIE**?
- Wenn ich mich mit dem Thema beschäftigen will: **WOFÜR** entscheide ich mich?

# Kommunikationsschwierigkeiten bei Softwareprojekten



# **Kent Beck**

**„Problems with projects can  
invariably be traced back to  
  
somebody not talking  
to somebody else  
  
about something important!“**

# WAS versteht man unter Sozialer Kompetenz?

- **1960: “Sozialkompetenz ist das Ausmaß, in dem eine Person in der Lage ist, sich in ihrer sozialen Umwelt zu bewähren und wohlfühlen.”**

**Sind daher Heiratsschwindler oder Mafiosi sozial kompetent?**

**Soziale Kompetenz = Soziale Intelligenz + soziale Verantwortung!**

- **1993: “Soziale Kompetenz wird Personen zugeschrieben, die in der Lage sind, so mit anderen Personen zu interagieren, dass dieses Verhalten ein Maximum an positiven und ein Minimum an negativen Konsequenzen für jede an der Interaktion beteiligte Person mit sich bringt. Darüber hinaus muss das Interaktionsverhalten mindestens als sozial-akzeptabel gelten.”**  
(Rieman/Algöver)

# Konstrukt Soziale Kompetenz

Nach Schuler/Barthelme (1995):

- **Intrapersonelle Fähigkeiten:**

- Einfühlungsvermögen, Sensibilität,  
Durchsetzungsvermögen, intrapersonelle Flexibilität

- **Social Skills:**

- Kommunikationsfähigkeit
- Kooperations-u. Koordinationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Teamfähigkeit

➔ *Ist SK “angeboren”, oder erlernt und daher lernbar?  
(Logische Ebenen)*

# Soft Skills-Potenziale

<b>Selbstkompetenzen</b>	<b>SK: Kommunikation</b>	<b>SK: Konflikt+ Team</b>
Klare eigene Zielvorstellung	Einfühlungsvermögen	Umgang mit Kritik
Bewusstheit eigener Gefühle	Verhandlungsgeschick	Umgang mit Lob/ Anerkennung
Selbstbeherrschung	Lösungsorientiertheit	Umgang mit Konflikten
Eigenmotivation	Offenheit	Kooperationsfähigkeit
Initiative ergreifen	Feedback geben und nehmen	Teamfähigkeit
Selbstmanagement	Beratungskompetenz	Toleranz, Rücksichtnahme
Stressbewältigung	Sicheres Auftreten	Organisationstalent
Selbstverantwortung übernehmen	Zugehen auf andere	Beziehungen aufbauen+pflegen (Networking)
Persönliche Arbeitstechnik	Zuhören können	Akzeptanz der Gruppe erreichen
Zeitmanagement	Redegewandtheit	Hilfsbereitschaft
Flexibilität	Bewusstheit eig. Körpersprache	Zuverlässigkeit
Lern- Leistungsbereitschaft	Bewusstheit eig. Kom.muster	
Kenntnis eig. Stärke/Schwächen		
Einsicht in eigenes Fehlverhalten		

# **Projekt mit Fa. RACON/GRZ-Linz**

**=“IT-Schiene von Raiffeisen” mit 400 MA**

- **Expertengespräche mit PE+ ABL+GF**
- **Trainingsbedarfsanalyse:**
  - **15 Leitfaden-Tiefeninterviews mit quantitativen und qualitativen Fragestellungen und ergänzenden Rating-Skalen**
  - **Potential-Analyse**
  - **Kenntnisse-Interessen-Nutzen- Analyse**
- **Trainingsdesign für Curriculum SK**



# Mittelwerte Selbstbild

Potenzial Analyse MITARBEITER: Selbstbild	MittelW	Potenzial Analyse FÜHRUNGSKRÄFTE: Selbstbild	MittelW
Teamfähigkeit	1,45	Initiative ergreifen	1,25
Zuverlässigkeit	1,45	Lern-und Leistungsbereitschaft	1,25
Lern-und Leistungsbereitschaft	1,55	Offenheit	1,25
Hilfsbereitschaft	1,55	Hilfsbereitschaft	1,25
Eigenmotivation	1,64	Zuverlässigkeit	1,25
Kooperationsfähigkeit	1,64	Selbstverantwortung übernehmen	1,50
Initiative ergreifen	1,73	Flexibilität	1,50
Offenheit	1,73	Einsicht in eigenes Fehlverhalten	1,50
Toleranz, Rücksichtnahme	1,73	Einfühlungsvermögen	1,50
Selbstverantwortung übernehmen	1,91	Lösungsorientiertheit	1,50
Lösungsorientiertheit	1,91	Zuhören können	1,50
Zuhören können	1,91	Toleranz, Rücksichtnahme	1,50
Akzeptanz der Gruppe erreichen	1,91	Stressbewältigung	1,75
Klare eigene Zielvorstellungen	2,09	Kenntnis eig, Stärken u. Schwächen	1,75
Feedback geben und nehmen	2,09	Umgang mit Kritik	1,75
Selbstbeherrschung	2,18	Umgang mit Lob und Anerkennung	1,75
Selbstmanagement	2,18	Teamfähigkeit	1,75
Flexibilität	2,18	Akzeptanz der Gruppe erreichen	1,75
Einfühlungsvermögen	2,18	Klare eigene Zielvorstellungen	2,00
Sicheres Auftreten	2,18	Bewusstheit eigener Gefühle	2,00
Beziehgen aufbauen+pfleg.Networkg	2,18	Selbstmanagement	2,00
Bewusstheit eigener Gefühle	2,27	Feedback geben und nehmen	2,00
Persönliche Arbeitstechnik	2,27	Umgang mit Konflikten	2,00
Einsicht in eigenes Fehlverhalten	2,27	Kooperationsfähigkeit	2,00
Umgang mit Lob und Anerkennung	2,27	Selbstbeherrschung	2,25
Organisationstalent	2,27	Eigenmotivation	2,25
Zeitmanagement	2,36	Zeitmanagement	2,25
Beratungskompetenz	2,36	Beratungskompetenz	2,25
Zugehen auf andere	2,36	Sicheres Auftreten	2,25
Stressbewältigung	2,45	Zugehen auf andere	2,25
Kenntnis eig, Stärken u. Schwächen	2,45	Organisationstalent	2,25
Umgang mit Konflikten	2,45	Persönliche Arbeitstechnik	2,50
Redegewandtheit	2,64	Verhandlungsgeschick	2,50
Umgang mit Kritik	2,73	Redegewandtheit	2,50
Verhandlungsgeschick	2,91	Beziehgen aufbauen+pfleg.Networkg	2,50
Bewusstheit d. eig. Körpersprache	3,18	Bewusstheit d. eig. Körpersprache	2,75
Bewusstheit eig. Komm.muster	3,18	Bewusstheit eig. Komm.muster	2,75

# Übersichtstabelle Selbstbild

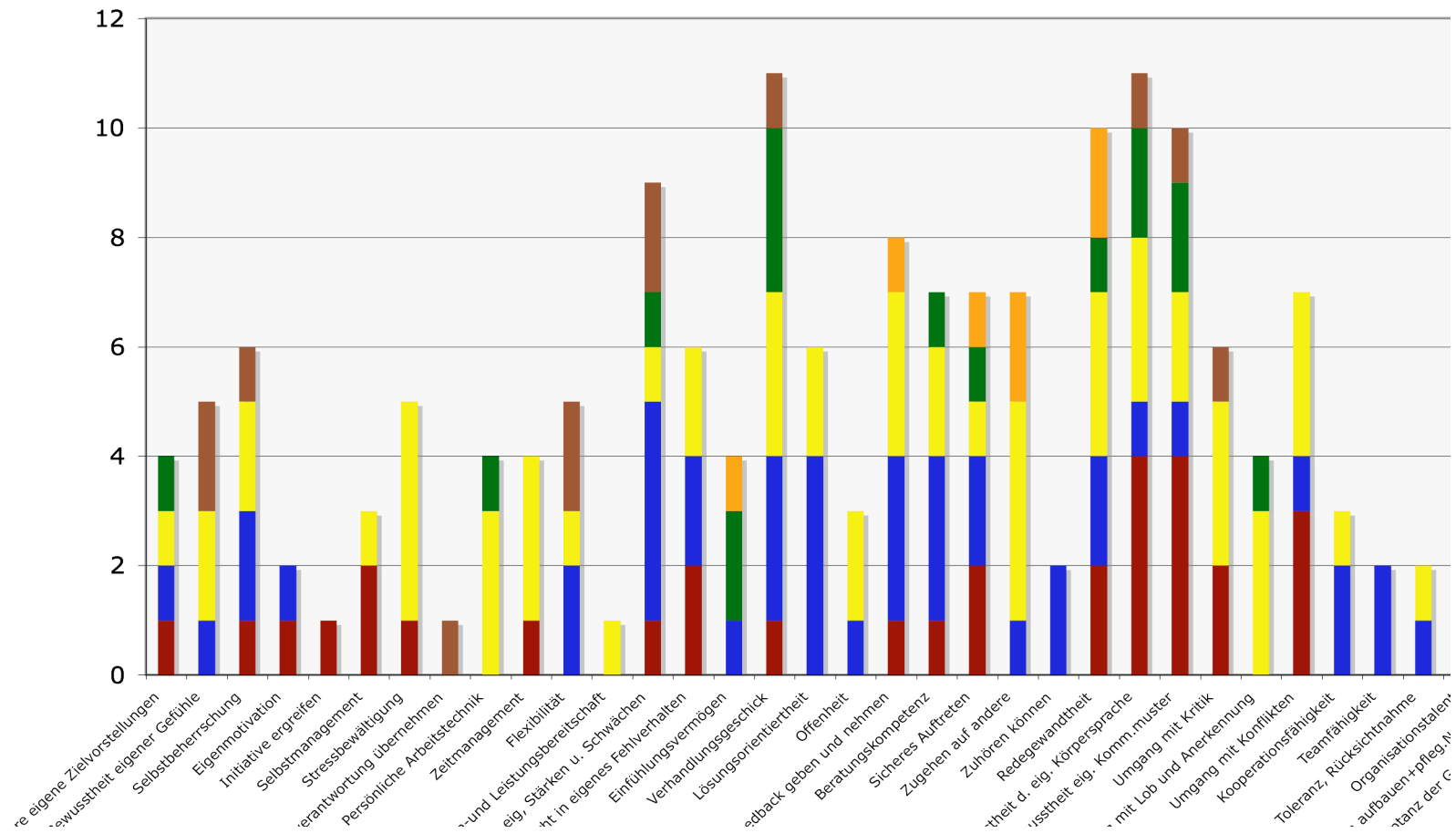
Selbstbild Mitarbeiter	MittelW	Selbstbild Führungskräfte	MittelW
Selbstkompetenzen	2,11	Selbstkompetenzen	1,84
Soziale Komp.: Team+ Konflikt	1,97	Soziale Komp.: Team+ Konflikt	1,80
Soziale Komp.: Kommunikation	2,39	Soziale Komp.: Kommunikation	2,08
Selbstbild-Gesamtnote	2,15	Selbstbild-Gesamtnote	1,90

# Übersichtstabelle Fremdbild

Fremdbild Mitarbeiter	MittelW	Fremdbild Führungskräfte	MittelW
Selbstkompetenzen	1,94	Selbstkompetenzen	1,36
Soziale Komp.: Team+ Konflikt	1,88	Soziale Komp.: Team+ Konflikt	1,18
Soziale Komp.: Kommunikation	2,36	Soziale Komp.: Kommunikation	1,52
Fremdbild-Gesamtnote	2,06	Fremdbild-Gesamtnote	1,35

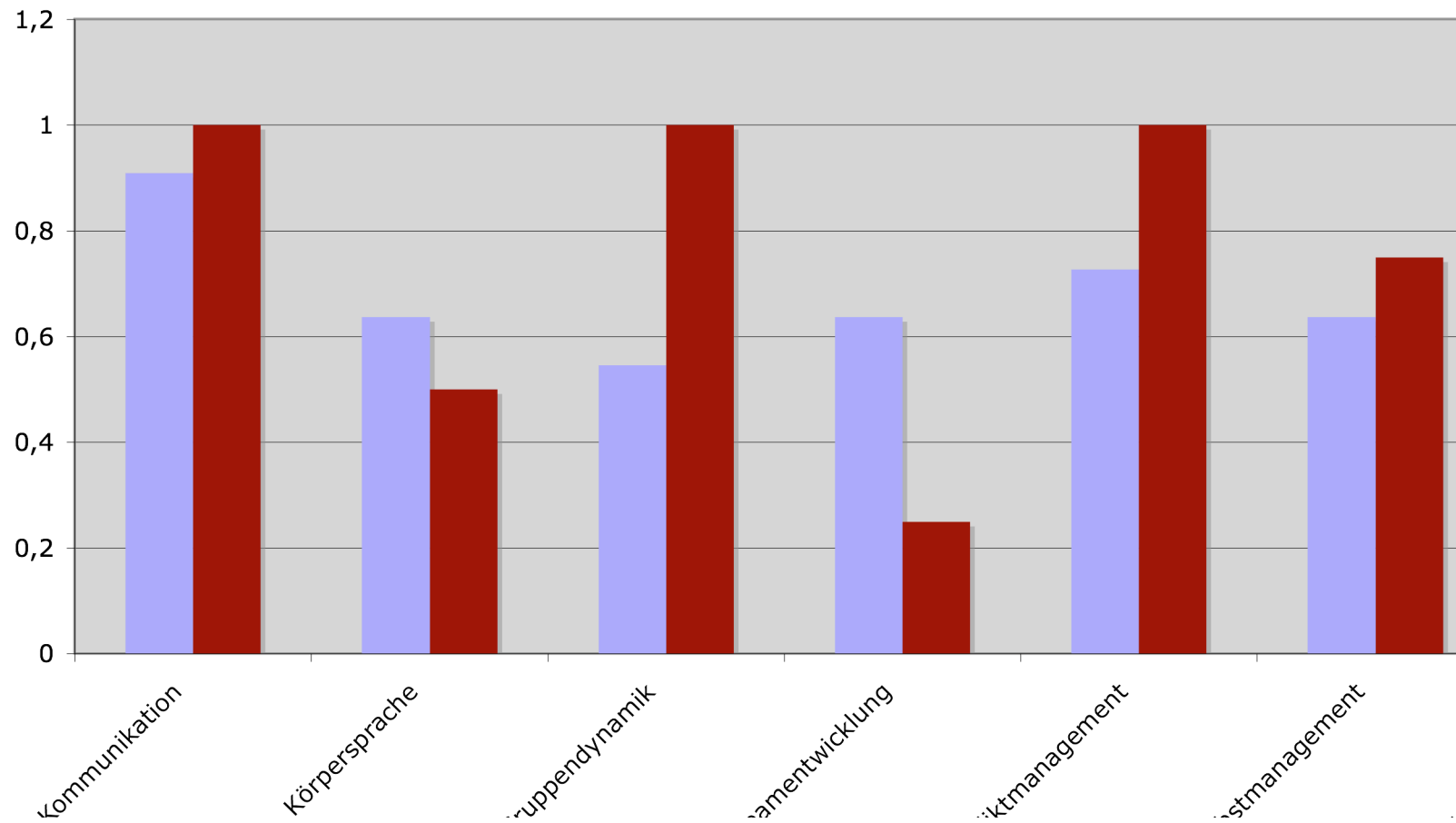
# Gesamtauswertung Potenzial-Analyse unter dem Aspekt von Trainingsbedarf

Mitarbeiter: Trainingsbedarfe A-F

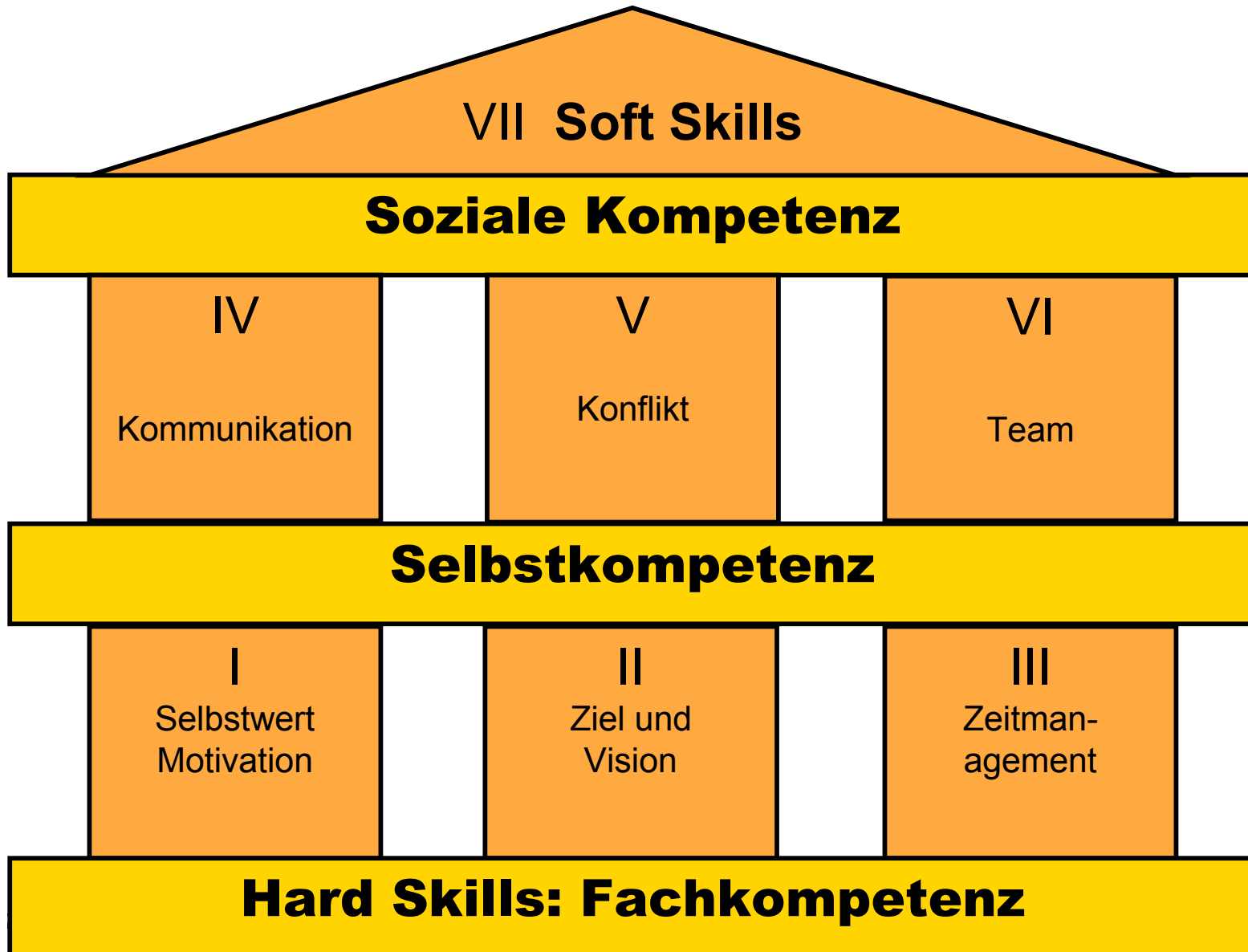


# Gesamtauswertung KIN-Analyse unter dem Aspekt von Trainingsbedarf

Trainingsbedarf Mitarbeiter aus Sicht von Mitarbeitern und Führungskräfte



# Das ideale Soft-Skill-Haus



# 1. Seminartag des Moduls Selbstwert+ Kommunikation

Zeit Lernphase	Thema Inhalte	Ziel	Methode Sozialform
1. TAG Beginn: 14h 15 min	Begrüßung; Organisatorisches; Vorstellung der Trainer	Orientierung geben, Vertrauen zum Trainer fassen	Input Plenum
Einsteigen: 30 min	Vorstellung der Teilnehmer; Erwartungen, Befürchtungen Zielformulierung	Emotionelle und sachliche Einstimmung der Teilnehmer, gegenseitiges Kennenlernen, Erwartungen und Befürchtungen der Teilnehmer eruieren, individuelle Lernziele formulieren, Neugier wecken	Paarübung: Vorstellung 3-2-1-Los Form: "Bienenkorb" Plenum
"Warum" Aktivierung  "Was" Input  20 min	Einführung in das Thema Soziale Kompetenz und Überblick über Inhalte und Ziele des Curriculums, Agenda-Hinweis	Metapher: Stereotyp "Der Hacker"; Ergebnisse der TBA; Begriffsklärung und Verständnis: Soft Skill Haus ist "Supermarkt" für Teilnehmer; Überleitung zu Thema des 1. Seminars: Kommunikation	Input nach 4MAT-Aufbau  Plenum
"Wie" Bearbeiten 30 min	Faktoren einer erfolgreichen Kommunikation	Vorhandenes Wissen, Fähigkeiten, Fertigkeiten bewusstmachen Gemeinsam und voneinander lernen (soziales Lernen)	Gruppenarbeit
"Wozu" Auswerten 20 min	Präsentation der Ergebnisse (Living Paper) Aufstellung nach Berufserfahrung	Sammlung des vorhandenen Wissens dabei "Redegewandtheit und Sicheres Auftreten" üben kurze Eigenreflexion Schafft (Rollen)Klarheit und Struktur	Präsentation im Plenum  Kurzübung
<b>16.00</b> PAUSE 20 min			
"Warum" Aktivierung 10 min	Kommunikationsübung: "Geometrisch Zeichnen"	Bewusstmachen der Problematik von Kommunikation	Zeichnen im Plenum
"WAS" Information  35 min	Kommunikationsmodelle und Techniken	Vertiefung des Themas Kommunikation, Metapher+ Theorie betreffend Technik des "aktiven Zuhörens"	Input Plenum
"WIE" Bearbeiten Vertiefen 25 min	Aktives Zuhören	wertschätzende, einfühlsame und klärende Kommunikationstechnik lernen und üben, Erfahrungen sammeln	Übung in 3er Gruppen
"Was wenn" Abschluss 15 min	Aktives Zuhören	Auswertung, Reflexion, Anwendungsgebiete, Future Pacing	Plenum
<b>19.00</b> Abendessen, anschließend "Pflegen der sozialen Kontakte"			

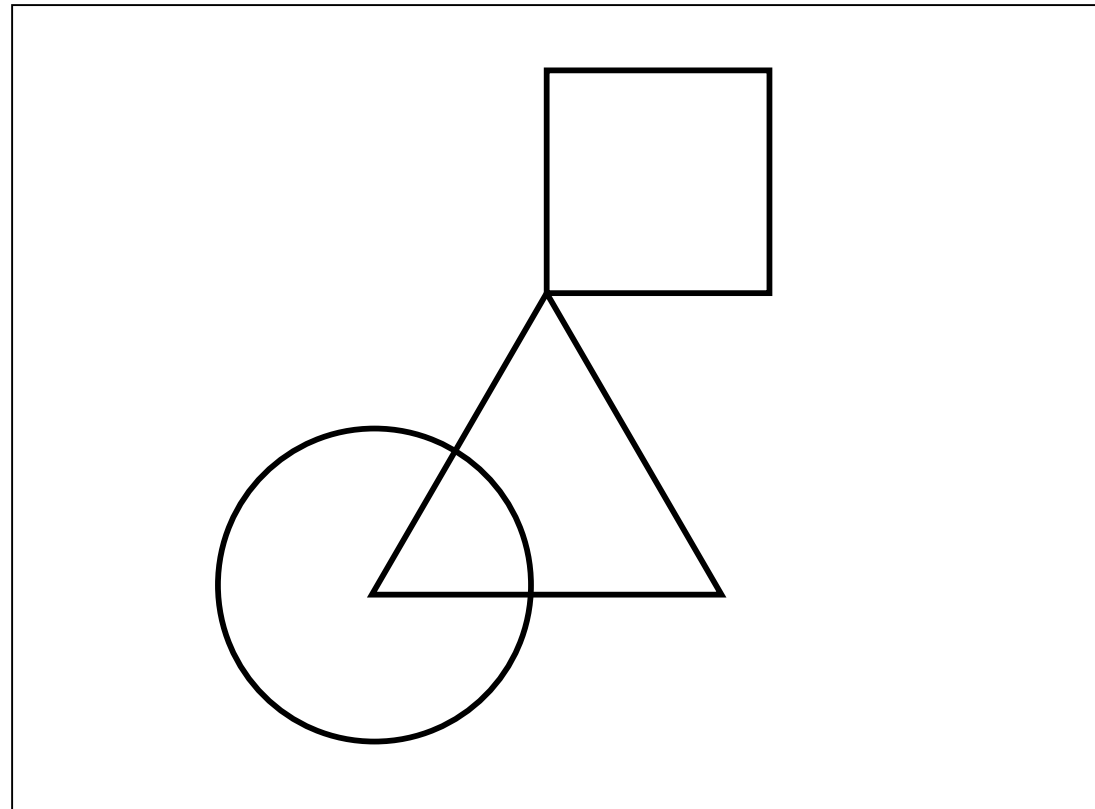
# Kommunikationsübung

## „GEOMETRISCH ZEICHNEN“





# Kommunikationsübung



# Aktives Zuhören

- **Grundprinzip:**

Vor der eigene Gegenargumentation wird zunächst a) sinngemäß richtig  
b) sinngemäß vollständig c) ohne Wertung und als zustimmungsfähige Frage  
kurz zusammengefasst wiederholt, was der Kontrahent gesagt hat.  
("JA" abholen vor der eigenen Argumentation)

- **Beispiel:**

A: Der Geschmack dieses Weines ist eine Zumutung sondergleichen!

B: Wenn ich Sie richtig verstanden habe, liegt Ihnen der Geschmack des Weines  
nicht?

A: Ja, genau.

- **Übungsbeispiele für 3er Gruppen:**

Alkoholverbot für Jugendliche- ja/nein

Generelles Rauchverbot in Lokalen- ja/nein

Open Source versus Produkte

Urlaub in der Ferne/ zu Hause

Karriere als Selbständiger/ Angestellter

# Aktives Zuhören

- **Vorteile dieser Kommunikationstechnik**

Nähe statt Distanz

Wertschätzung statt Geringschätzung

Dominanz statt Unterordnung

Sache statt Emotion

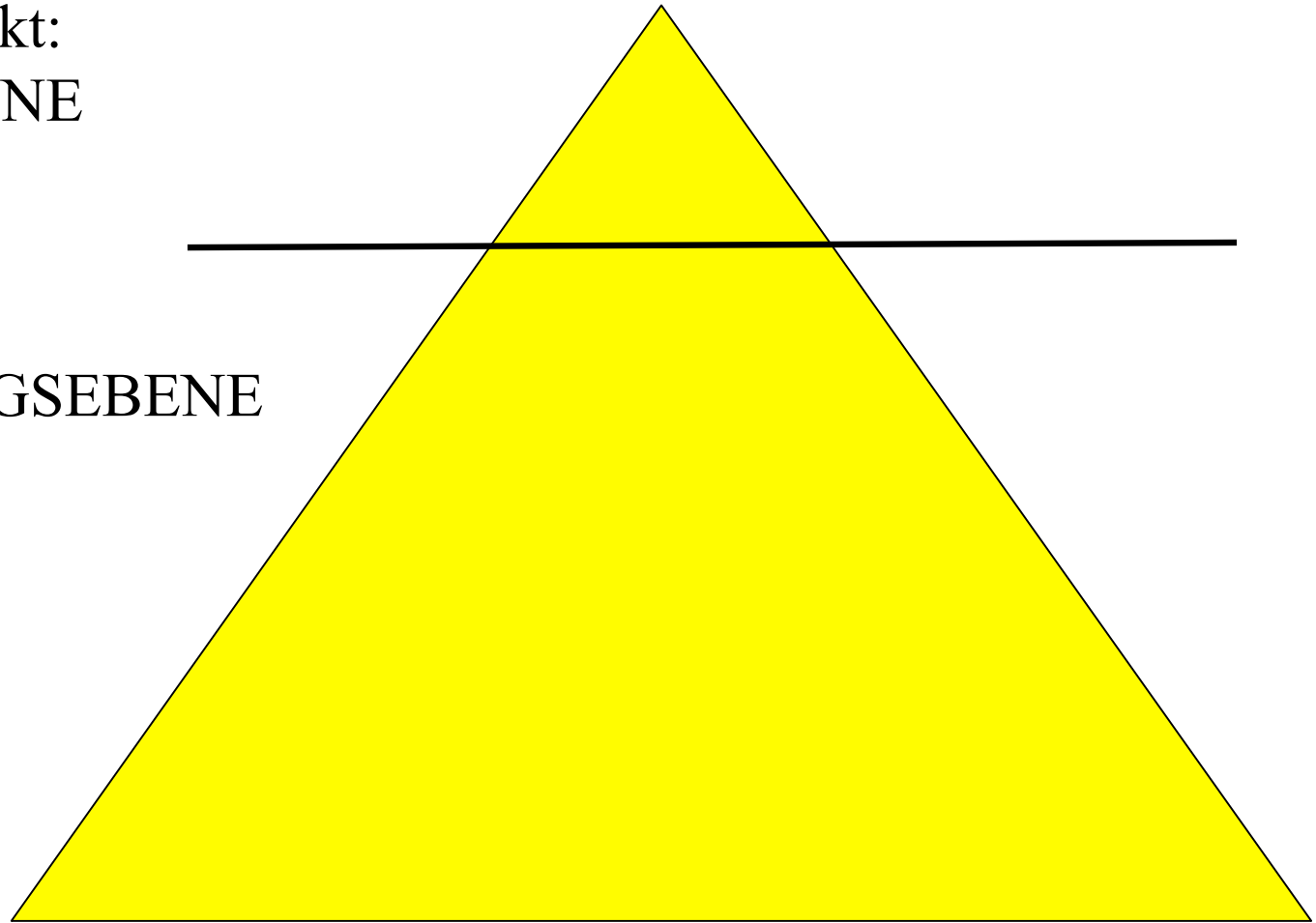
## **Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick (1921-2007)**

- **Man kann nicht nicht kommunizieren.**
  - Jedes Verhalten hat Mitteilungscharakter.
- **Selbstdefinition will bestätigt sein.**
  - Alle Menschen wollen im kommunikativen Prozess ihr Selbstbild unterstreichen.
- **Information hat einen Inhalts-und Beziehungsaspekt.**
  - Der Inhaltsaspekt wird im Normalfall verbal übermittelt, der Beziehungsaspekt nonverbal.

# Eisbergmodell nach P.Watzlawik

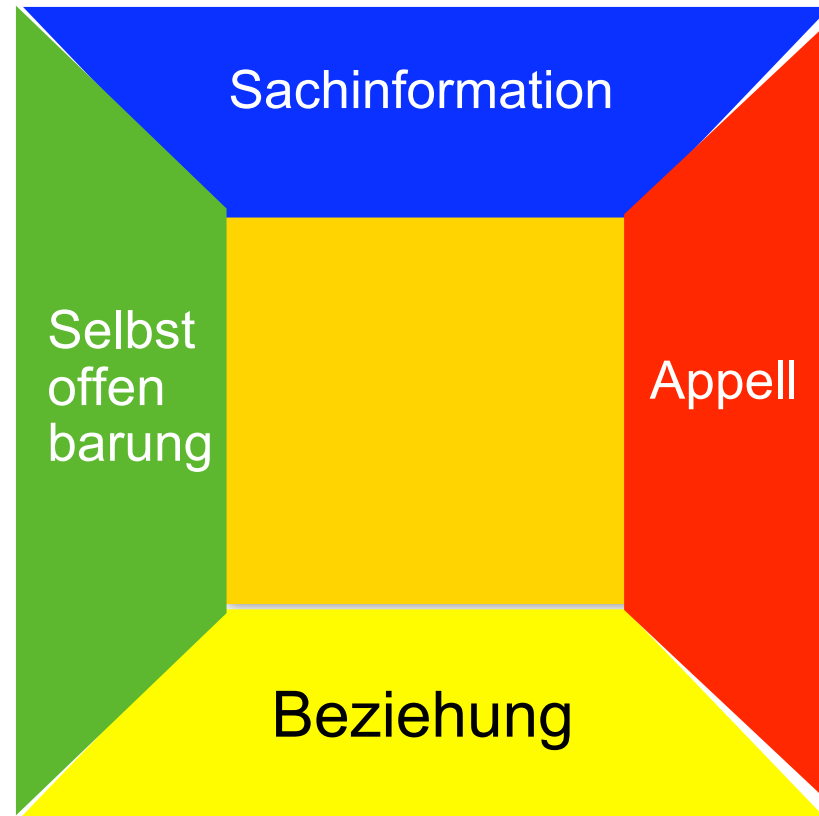
Inhaltsaspekt:  
SACHEBENE

BEZIEHUNGSEBENE



# 4 Seiten einer Nachricht

(F. Schulz v. Thun)



# **Beziehungsebene: Was der Körper verrät**



# Empfängergerechte Kommunikation

Vier-Quadranten Modell (basierend auf Typologie von C.Jung)





# Menschen begegnen einander mit “Brillen”



**“Brillen” sind Wahrnehmungsfiler**

**Eigene Erfahrungen, eigener Focus, Stimmungen,  
Vorurteile, “psycholog. Nebel”, “rosarote Brille”.....**

**“Die Landkarte ist nicht das Gebiet!”**

# Hilfreiche “Brillen” (Landkarten) für Sozialkompetenz

## Humanistisches Menschenbild:

- Jeder Mensch ist einmalig.
- Er hat unvergleichliche Kenntnisse und Fähigkeiten. Der freie Wille des Einzelnen manifestiert sich in Entscheidungsfreiheit und Entscheidungsfähigkeit.
- Menschliches Leben bedeutet Sinnerfüllung.
- Sinnerfüllung erhält der Mensch beim Durchschreiten eines lebenslangen Erfahrungs-, Bewusstseins-, und Glaubensprozess.
- Menschen untereinander, Mensch und Umwelt sind auf vielfältige Weise miteinander vernetzt. (Systemischer Ansatz)
- Menschliches Denken ist eine kreative, kraftvolle Energie, die Realität konstruiert.
- Der Mensch konstruiert sich daher seine Wirklichkeit aufgrund seiner Erfahrungen, Werte und Einstellungen, sowie aufgrund seiner Handlungsergebnisse selbst. ”Wir sind Gestalter unserer Wirklichkeit.”

# Hilfreiche “Brillen” für Sozialkompetenz

## Grundannahmen des NLP (Neuro-linguistisches-Programmieren)

=Glaubenssätze über die Natur des Menschen, die nicht den Anspruch auf Wahrheit sondern auf Nützlichkeit im Umgang mit Menschen erheben.

- Die Landkarte ist nicht das Gebiet. Personen handeln aus ihrer Perspektive auf die Welt.
- Ressourcen liegen in jedem Menschen. Jeder hat alles, was er braucht in sich.
- Körper, Geist und Seele sind eine Einheit und beeinflussen sich gegenseitig.
- Jedes Verhalten hat für denjenigen, der es hervorbringt, eine positive Absicht.
- Die Bedeutung der Kommunikation liegt in der Reaktion, die sie hervorbringt.
- Es gibt keine Fehler sondern nur Resultate und Feedback.

# Sozial kompetent durch:

- **Positive Einstellung gegenüber Menschen**

- Die richtige Brille/Landkarte ist bereits die “halbe Miete” und der Universalschlüssel zu Sozialer Kompetenz.

- **Verbesserung der Social Skills**

- Literaturstudium (Liste)
- Kommunikations- und Persönlichkeits-Trainings
- Coaching
- **“Gratis-Training” in Familie, Beruf und Freundeskreis!**