

# Inhalt

<b>VOR DEM ANFANG</b>	<b>3</b>
<b>1 SOZIALKOMPETENZEN – HÄUFIG ZITIERT, SELTEN PRÄZISIERT!</b>	<b>8</b>
<b>2 BEGRIFFSVERSTÄNDNIS VON SOZIALKOMPETENZEN</b>	<b>11</b>
<b>3 SOZIALE KOMMUNIKATION ALS BEZUGSPUNKT ZUR BESTIMMUNG VON SOZIALKOMPETENZEN</b>	<b>15</b>
3.1 Das Grundmodell der sozialen Kommunikation	15
3.1.1 Grundverständnis von sozialer Kommunikation	15
3.1.2 Inhaltliche Bezüge: Die vier Ebenen der sozialen Kommunikation	17
3.1.3 Non-verbale Kommunikation	19
3.1.4 Der agentive Schwerpunkt der sozialen Kommunikation: Faktoren einer 'ungestörten' Kommunikation	22
3.1.5 Störungen in der sozialen Kommunikation	24
3.1.6 Der reflexive Schwerpunkt der sozialen Kommunikation: Ansatzpunkte des Handelns bei Kommunikationsstörungen	33
3.2 Soziale Kommunikation im Kontext von Situationstypen	35
3.2.1 Überblick	35
3.2.2 Abgrenzung von Situationstypen	35
3.2.3 Merkmale von Situationstypen	37
3.3 Die Wertausrichtung in einer sozialen Kommunikation	39
3.3.1 Werte als Basis zur Ausrichtung des sozial-kommunikativen Handelns	39
3.3.2 Das Wertequadrat als Instrument zur Darstellung von Wertausrichtungen	41
3.3.3 Über die Möglichkeit der Vermittlung von Werten und Einstellungen im Rahmen einer sozialen Kommunikation	43
<b>4 PRÄZISIERUNG VON SOZIALKOMPETENZEN</b>	<b>44</b>
4.1 Zusammenführung der theoretischen Grundlagen	44
4.2 Anwendungsbeispiel: Präzisierung von Sozialkompetenzen für den Situationstyp 'Beratungsgespräche in Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche kundenorientiert führen'	46
4.2.1 Abgrenzung und Kennzeichnung des Situationstyps	46
4.2.2 Ausweisung der angestrebten Wertausrichtung	48
4.2.3 Bestimmung der Sozialkompetenzen für den Situationstyp 'Beratungsgespräch'	49

- 5 **FÖRDERUNG VON SOZIALKOMPETENZEN** \_\_\_\_\_
  - 5.1 Lernschritte in der Entwicklung von Sozialkompetenzen \_\_\_\_\_
  - 5.2 Prinzipien für die Gestaltung von Lernumgebungen \_\_\_\_\_
  - 5.3 Kommunikationstechniken \_\_\_\_\_
- 6 **PRÜFUNG VON SOZIALKOMPETENZEN** \_\_\_\_\_
  - 6.1 Überblick \_\_\_\_\_
  - 6.2 Anwendungsbeispiel \_\_\_\_\_
- 7 **LITERATUR** \_\_\_\_\_

# Abbildungen

Abbildung 1:	Bedeutungsverständnisse 'Sozialkompetenzen' _____	9
Abbildung 2:	Präzisierung von Sozialkompetenzen. _____	10
Abbildung 3:	Zusammenhang soziale Kommunikation und Sozialkompetenzen _____	13
Abbildung 4:	Sozialkompetenzen als Basis von sozialer Kommunikation _____	13
Abbildung 5:	Beispiel für die subjektive Wahrnehmung von Umwelt _____	16
Abbildung 6:	Agentiver Schwerpunkt in der sozialen Kommunikation _____	19
Abbildung 7:	Teufelskreis-Modell am Beispiel des mitteilungsfreudig-dramatisierenden Kommunikationsstils _____	32
Abbildung 8:	Beispiel einer „Überkreuztransaktion“ in der Transaktionsanalyse _____	33
Abbildung 9:	Agentiver und reflexiver Schwerpunkt in der Kommunikation _____	33
Abbildung 10:	Abgrenzung von Situationstypen _____	36
Abbildung 11:	Merkmale von Situationstypen _____	37
Abbildung 12:	Bedeutung der Wertausrichtung für die soziale Kommunikation _____	40
Abbildung 13:	Beispiel eines Werte- und Entwicklungsquadrats nach Schulz von Thun _____	42
Abbildung 14:	Beispiel eines Wertequadrats für den Situationstyp 'Konflikte mit Kollegen bearbeiten' _____	43
Abbildung 15:	Modell der sozialen Kommunikation _____	44
Abbildung 16:	Wertausrichtung für die Gestaltung von kundenorientierten Beratungsgesprächen _____	49
Abbildung 17:	Lernschritte in der Entwicklung von Sozialkompetenzen _____	52
Abbildung 18:	Von der unbewussten Inkompetenz zur unbewussten Kompetenz als dramaturgisches Prinzip _____	55
Abbildung 19:	Prinzip des problemorientierten Lernens durch Erfahrung _____	56
Abbildung 20:	Facetten der lehrmethodischen Gestaltung von Lernumgebungen zur Förderung von Sozialkompetenzen _____	61
Abbildung 21:	Ablauf einer kriterienorientierten Lernerfolgsprüfung im Hinblick auf eine ausgewählte Sozialkompetenz _____	64
Abbildung 22:	Beobachtungsbogen für die Lernerfolgsprüfung eines Beratungsgesprächs _____	67
Abbildung 23:	Komponenten von Situationstypen _____	69
Abbildung 24:	Modell sozialer Kommunikation _____	70
Abbildung 25:	Reflektieren, Erproben und Erlernen als Ebenen problembezogenen Erfahrungslernens _____	71