

Soziale Kompetenzen im Berufsleben: Wie sich die Resilienz von Mitarbeitenden fördern lässt

Prof. Dr. Viktoria Arling
Dr. Veneta Slavchova
Dr. Jens Knispel

do care!®  -Kongress
08.11.2023

ASK | ARLING
SLAVCHOVA
KNISPEL
CONSULTING

Kurzvorstellung



PROF. DR. PHIL. VIKTORIA ARLING
GESCHÄFTSFÜHRERIN ASK CONSULTING



DR. PHIL. VENETA SLAVCHOVA
GESCHÄFTSFÜHRERIN ASK CONSULTING



DR. PHIL. JENS KNISPEL
GESCHÄFTSFÜHRER ASK CONSULTING

Mentale Gesundheit in der Arbeitswelt

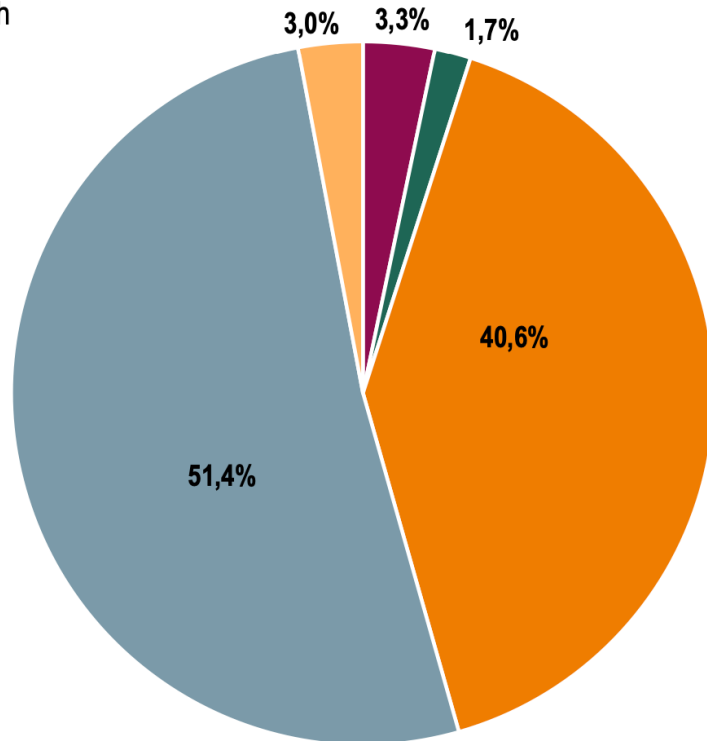
Mentale Gesundheit in der Arbeitswelt

- Psychische Erkrankungen sind immer häufiger der Grund für Fehlzeiten und den frühzeitigen Einstieg in das Rentenalter.
 - rund 15% aller Fehltage wg. psychischen Erkrankungen
 - sämtliche Altersgruppen der Erwerbstätigen betroffen
- Krankheitsdauer bei psychischen Erkrankungen mit durchschnittlich 36 Tagen dreimal so hoch ist wie bei anderen Erkrankungen!

Prävention und die Förderung der psychischen Gesundheit wird im Arbeitsleben immer wichtiger!

Mentale Gesundheit in der Arbeitswelt

Anteil an allen
Fehltagen durch
psychische
Erkrankungen



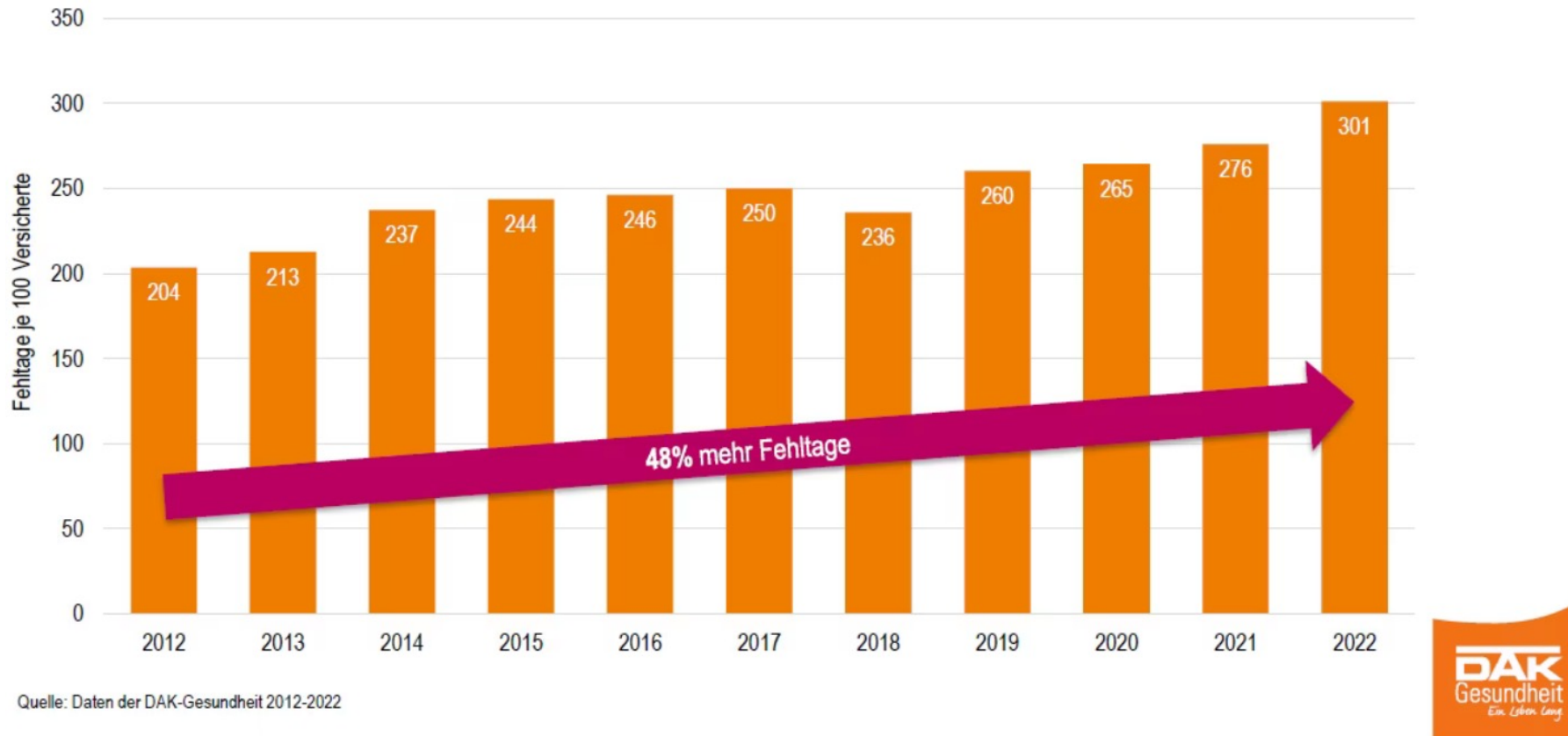
- F10-F19 Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
- F20-F29 Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen
- F30-F39 Affektive Störungen
zum Beispiel Depressionen
- F40-F48 Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
zum Beispiel Ängste und Anpassungsstörungen
- Sonstige psychische und Verhaltensstörungen

Quelle: Daten der DAK-Gesundheit 2022



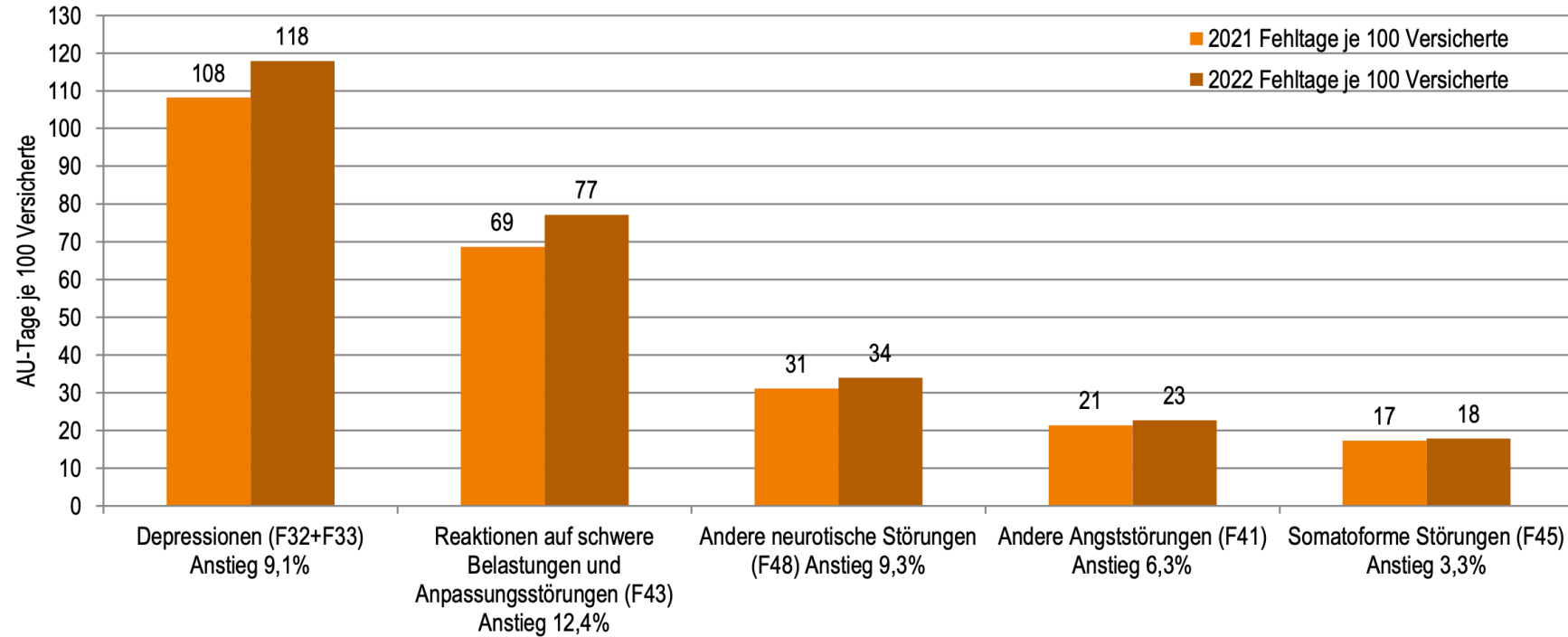
Mentale Gesundheit in der Arbeitswelt

PSYCHISCHE ERKRANKUNGEN 2012 – 2022: ANSTIEG DER FEHLTAGE UM 48 PROZENT



Mentale Gesundheit in der Arbeitswelt

VORJAHRESVERGLEICH: ANSTIEG BEI ALLEN WICHTIGEN EINZELDIAGNOSEN



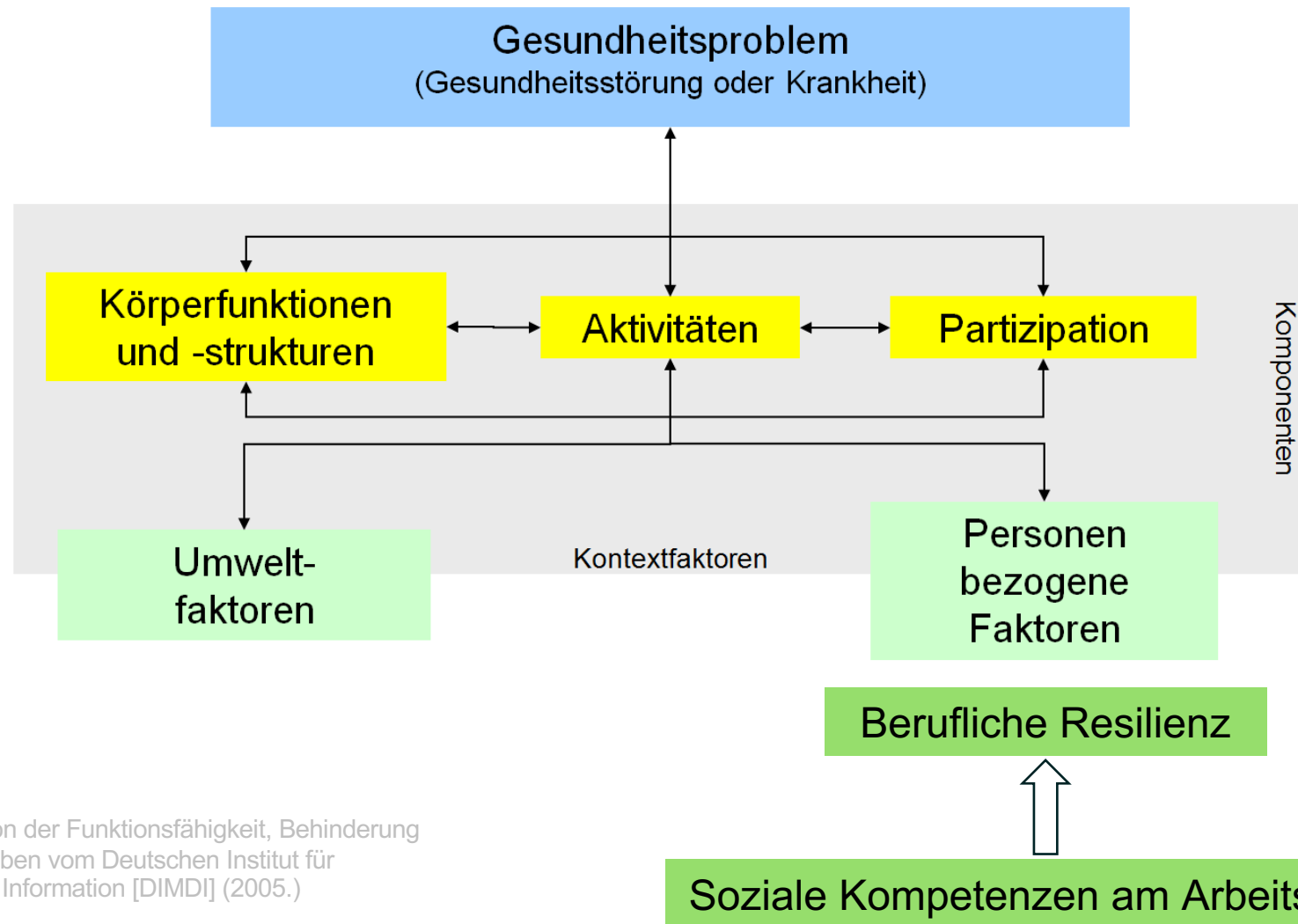
Quelle: Daten der DAK-Gesundheit 2021, 2022; Veränderungsraten 2022 zu 2021 mit den ungerundeten Ausgangswerten berechnet



Mentale Gesundheit in der Arbeitswelt

- **Mögliche Gründe für den Anstieg psychischer Erkrankungen:**
 - Arbeitswelt im rasanten Wandel (VUCA-Welt)
 - Volatilität, Ungewissheit, Komplexität, Ambiguität
 - Entgrenzung von Beruf und Privatleben
 - Enttabuisierung von psychischen Erkrankungen, steigende gesellschaftliche Akzeptanz
 -

Einflussgrößen auf die Teilhabe & Partizipation

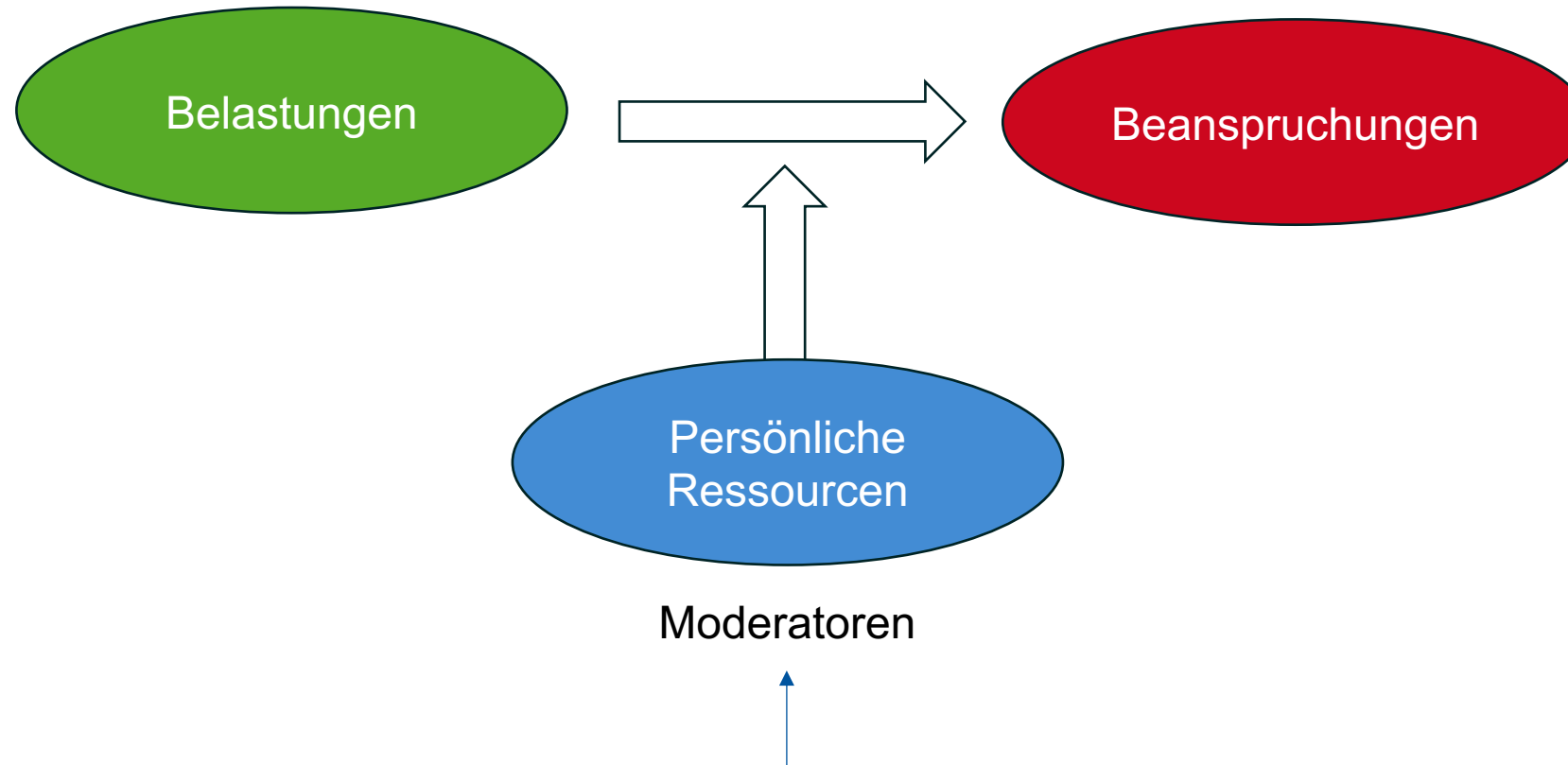


Quelle: Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit ICF, Herausgegeben vom Deutschen Institut für Medizinische Dokumentation und Information [DIMDI] (2005.)

Berufliche Resilienz

Belastungs-Beanspruchungs-Modell & Resilienz

(Neuner, 2015)



z.B. **Resilienz** = psychische Widerstands- bzw. Anpassungsfähigkeit (Liu et al. 2020)
= Immunsystem der Seele (RUV, 2023)

Resilienz und mentale Gesundheit

- Der Zusammenhang von Resilienz zur mentalen Gesundheit konnte in einer Vielzahl von Studien belegt werden (Metaanalyse von Hu et al., 2015).
- Dies gilt für ...
 - positive Indikatoren mentaler Gesundheit (z.B. Lebenszufriedenheit, positiver Affekt)
 - negative Indikatoren mentaler Gesundheit (z.B. Depressivität, Angst, negativer Affekt)

Table 2
Fixed-model of the correlation between trait resilience and mental health.

Mental health	k	N	Mean r effect size	95% CI for r		Test of null (2-tail)		Homogeneity test			Tau-squared				
				LL	UL	z-Value	p-Value	Q _(T)	df	p	I-squared	Tau-squared	SE	Variance	Tau
Negative indicators	76	45,188	-0.361	-0.369	-0.353	-80.228	0.000	1320.790	75	0.000	94.332	0.029	0.009	0.000	0.171
Positive indicators	35	20,092	0.503	0.493	0.514	78.299	0.000	441.223	34	0.000	92.294	0.023	0.011	0.000	0.152

Hu et al., 2015 (p. 22)

Resilienz und mentale Gesundheit

- Zur Identifikation von Trainingsbedarfen bzgl. der individuellen Resilienz bedarf es einer geeigneten Diagnostik.
 - In der beraterischen Praxis wird häufig ein 7-Säulen-Modell der Resilienz angenommen (vgl. z.B. RUV, 2023).
 - Bestehende Fragebögen erfassen das Konstrukt der Resilienz in der Regel jedoch nur einfaktoriell und ohne ausdrücklichen Berufsbezug.
- Entwicklung eines eigenen Fragebogens! (RB-30: Knispel, Slavchova, Kahlhofer & Arling, submitted)



7 Säulen der Resilienz (RB-30)



Säule	Beispielitem
Optimismus	Ich bin mir sicher, dass ich an beruflichen Krisen wachsen kann.
Akzeptanz	Ich kann damit umgehen, dass ich nicht auf alles im Berufsleben einen Einfluss habe.
Lösungsorientierung	Bei beruflichen Schwierigkeiten suche ich Lösungen aus mehreren Blickwinkeln
Selbstfürsorge	Ich höre auf meinen Körper und gönne ihm Ruhepausen vom Beruf.
Netzwerkorientierung	Bei beruflichen Schwierigkeiten suche ich aktiv nach Unterstützung durch Kollegen.
Verantwortungsübernahme	Wenn ich auf der Arbeit einen Fehler mache, übernehme ich dafür Verantwortung.
Zukunftsplanung	Ich habe klare berufliche Ziele, die ich verfolge.

Die 7-Faktor-Struktur des RB-30 ist dimensional valide

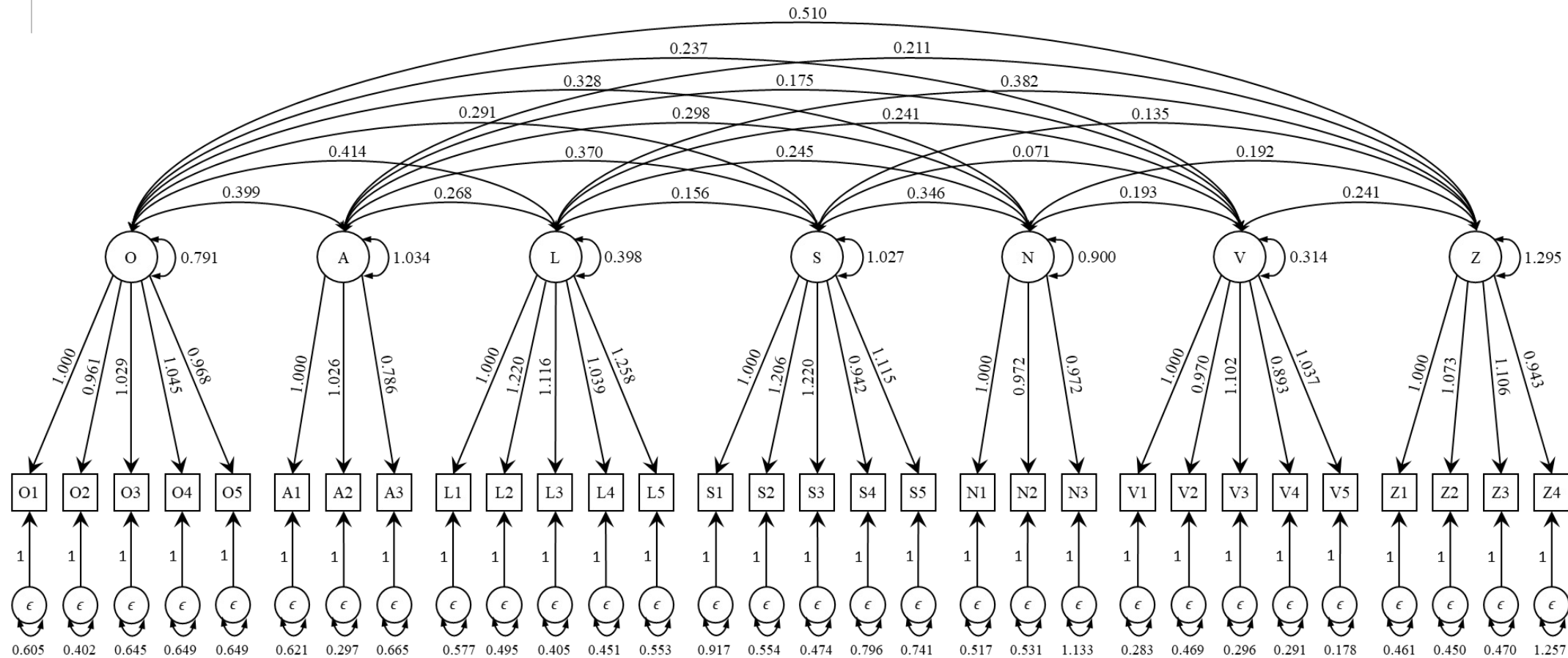


Abbildung 1. Sieben-Faktoren Modell auf Basis von 30 Items. Die Faktoren bilden die Subskalen Optimismus (O), Akzeptanz (A), Lösungsorientierung (L), Selbstfürsorge (S), Netzwerkorientierung (N), Verantwortungsübernahme (V), und Zukunftsplanung (Z) ab. Die Abbildung zeigt die Parameter der latenten Faktoren und der manifesten Indikatoren. Modellgüte: $\chi^2(384, N = 906) = 927.678, p < .001$; CFI = .950; RMSEA = .046 [90% CI: .042; .049], RMSEA < .05, $p < .001$; SRMR = .042.

Empirische Studie zur Relevanz beruflicher Resilienz für arbeitsbezogenes Erleben und Wohlbefinden



- **Fragestellung 1:** Welche Zusammenhänge zeigen sich zwischen der beruflichen Resilienz und der wahrgenommenen Führungsqualität bei und Kontakterfahrungen mit Vorgesetzten, Arbeitsbelastung und Betriebsklima? (arbeitsbezogenes Erleben)
- **Fragestellung 2:** Wie hängt berufliche Resilienz mit dem Wohlbefinden von Beschäftigten zusammen?



Online-Studie mit 243 berufstätigen Personen

→ 178 Frauen, 62 Männer, 3 divers

→ durchschnittliches Alter: 34.77 Jahre, SD = 13.85 Jahre

(Knispel et al., submitted)

Ergebnisse



			Berufliche Resilienz (RB-30)						
	Skala	AM (SD)	Optimismus	Akzeptanz	Lösungs-orientierung	Selbst-fürsorge	Netzwerk-orientierung	Verant-wortungs-übernahme	Zukunfts-planung
Betriebsklima	ZBAB	5.43 (2.68)	.223***	.235***	.104	.194**	.359***	.068	-.040
Berufs- & Arbeitsbelastung (-)		4.73 (3.36)	-.382***	-.304***	-.322***	-.504***	-.381***	-.152*	-.078
Wahrgenommene Führungsqualität	COPSOQ	53.19 (24.13)	.278***	.285***	.239***	.333***	.435***	.113	.089
Positive Kontakterfahrungen mit Führungskräften	CDP-D	3.29 (0.89)	.374***	.330***	.322***	.264***	.446***	.181**	.190**
Negative Kontakterfahrungen mit Führungskräften (-)		2.62 (1.05)	-.388***	-.298***	-.247***	-.349***	-.390***	-.117	-.067
Wohlbefinden	WHO-5	51.84 (21.07)	.475***	.336***	.457***	.368***	.336***	.249***	.249***
		AM (SD)	4.14 (1.09)	3.95 (1.07)	4.29 (0.81)	4.03 (1.15)	4.18 (1.24)	5.02 (0.74)	3.72 (1.25)

Anmerkungen: N = 243; Pearson-Korrelation (zweiseitig): *** $p \leq .001$, ** $p \leq .01$; * $p \leq .05$;

Ergebnisse

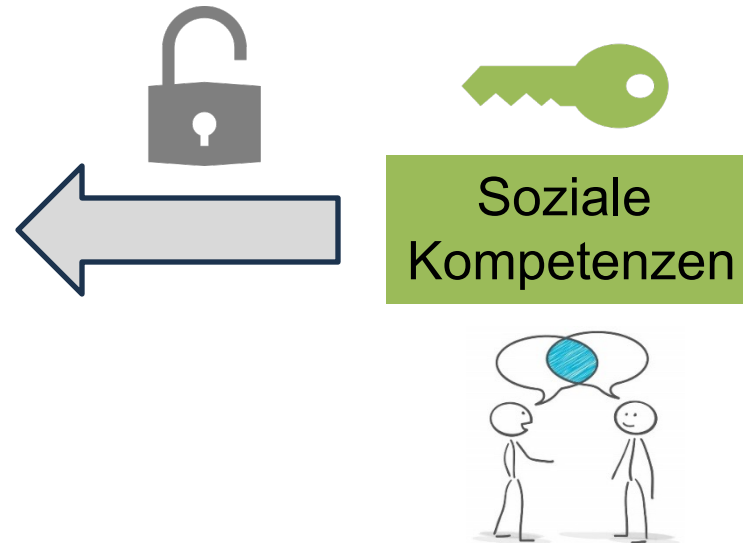


	Psychisch erkrankte TN			Gesunde TN			t-Test-Statistik		
	N	AM	SD	N	AM	SD	t	p	d
RB-30: Optimismus	67	3.58	1.14	175	4.36	0.99	t(240) = 5.21	< .001	0.75
RB-30: Akzeptanz	67	3.60	1.20	175	4.09	0.99	t(102.72) = 2.96	.004	0.46
RB-30: Lösungsorientierung	67	4.03	0.92	175	4.39	0.74	t(100.42) = 2.88	.005	0.46
RB-30: Selbstfürsorge	67	3.66	1.11	175	4.16	1.14	t(240) = 3.08	.002	0.44
RB-30: Netzwerkorientierung	67	3.80	1.32	175	4.33	1.18	t(240) = 3.06	.002	0.44
RB-30: Verantwortung übernehmen	67	4.85	0.89	176	5.08	0.66	t(95.58) = 1.95	.054	(0.32)
RB-30: Zukunftsplanung	67	3.48	1.42	176	3.82	1.17	t(102.08) = 1.70	.092	-
PHQ-2	67	1.44	0.89	176	0.87	0.69	t(97.78) = 4.78	< .001	0.77

Anmerkung. N = Stichprobengröße, AM = Arithmetisches Mittel, SD = Standardabweichung, t-Test für Stichproben mit paarigen Werten (zweiseitig); RB-30: Skala von 1 = stimme überhaupt nicht zu bis 6 = stimme voll und ganz zu; PHQ-2: Skala von 0 = überhaupt nicht bis 3 = beinahe jeden Tag.

Ein Schlüssel zur Resilienz: Soziale Kompetenzen!

Säule
Optimismus
Akzeptanz
Lösungsorientierung
Selbstfürsorge
Netzwerkorientierung
Verantwortungsübernahme
Zukunftsplanung





Was sind soziale Kompetenzen?

Soziale Kompetenzen umfassen eine Vielzahl von Facetten, die speziell für den Berufskontext von Bedeutung sind: zu nennen sind auszugsweise Einfühlungsvermögen, Rollendistanz, Kompromiss- und Kooperationsfähigkeit und Kritikfähigkeit (Stangl et al., 2002).

Entsprechende Kompetenzen spielen auch bzw. ausdrücklich im Berufskontext eine wichtige Rolle.

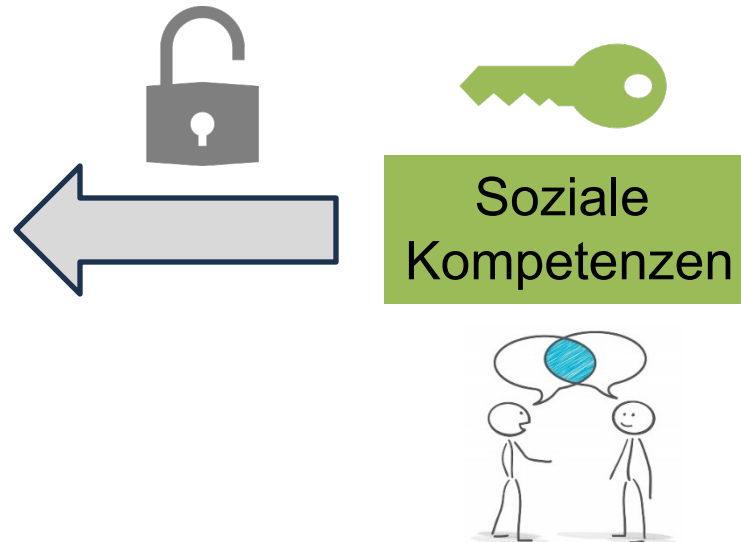
→ Mit Rollenspielen anhand konkreter Situationen **trainierbar**

(vgl. Gruppentraining Sozialer Kompetenzen nach Hinsch & Pfingsten, 2015)

→ Situationstypen „Recht durchsetzen“, „Beziehungspflege“ und „Sympathieerwerb“ (Hinsch & Pfingsten, 2015)

Ein Schlüssel zur Resilienz: Soziale Kompetenzen!

Säule
Optimismus
Akzeptanz
Lösungsorientierung
Selbstfürsorge
Netzwerkorientierung
Verantwortungsübernahme
Zukunftsplanung



Menschen, die sich dahingehend einschätzen, dass sie...

- ihr **Recht** durchsetzen können, sind resilienter [$r(244) = .535$, $p < .001$]
- **Beziehungen** besser pflegen, sind resilienter [$r(244) = .480$, $p < .001$]
- **Sympathie** im sozialen Umfeld einwerben können, sind resilienter [$r(244) = .535$, $p < .001$].

Training sozialer Kompetenzen



Soziale Kompetenzen - Ätiologie

Sozial inkompetentes Verhalten kann aus kognitiver und lern- und verhaltenstheoretischer Sicht **verschiedene Ursachen** haben.

- 1. Kognitiven Dysfunktionen (irrationale Überzeugungen)**
 - „Reden ist Silber, Schweigen ist Gold!“
- 2. Soziale Überforderung**
 - Selbstrepräsentationsfalle
- 3. Verhaltensdefizite**
 - ungünstige Vorbilder (unsichere Mütter, unsichere Söhne)

vgl. Übersicht bei Hinsch & Pfingsten, 2015



Soziale Kompetenzen - Ätiologie

Sozial inkompetentes Verhalten kann aus kognitiver und lern- und verhaltenstheoretischer Sicht **verschiedene Ursachen** haben.

4. Inkompetente Verhaltensweisen

- Erfolg mit Aggressionen (Tantrum)

5. Soziale Ängste

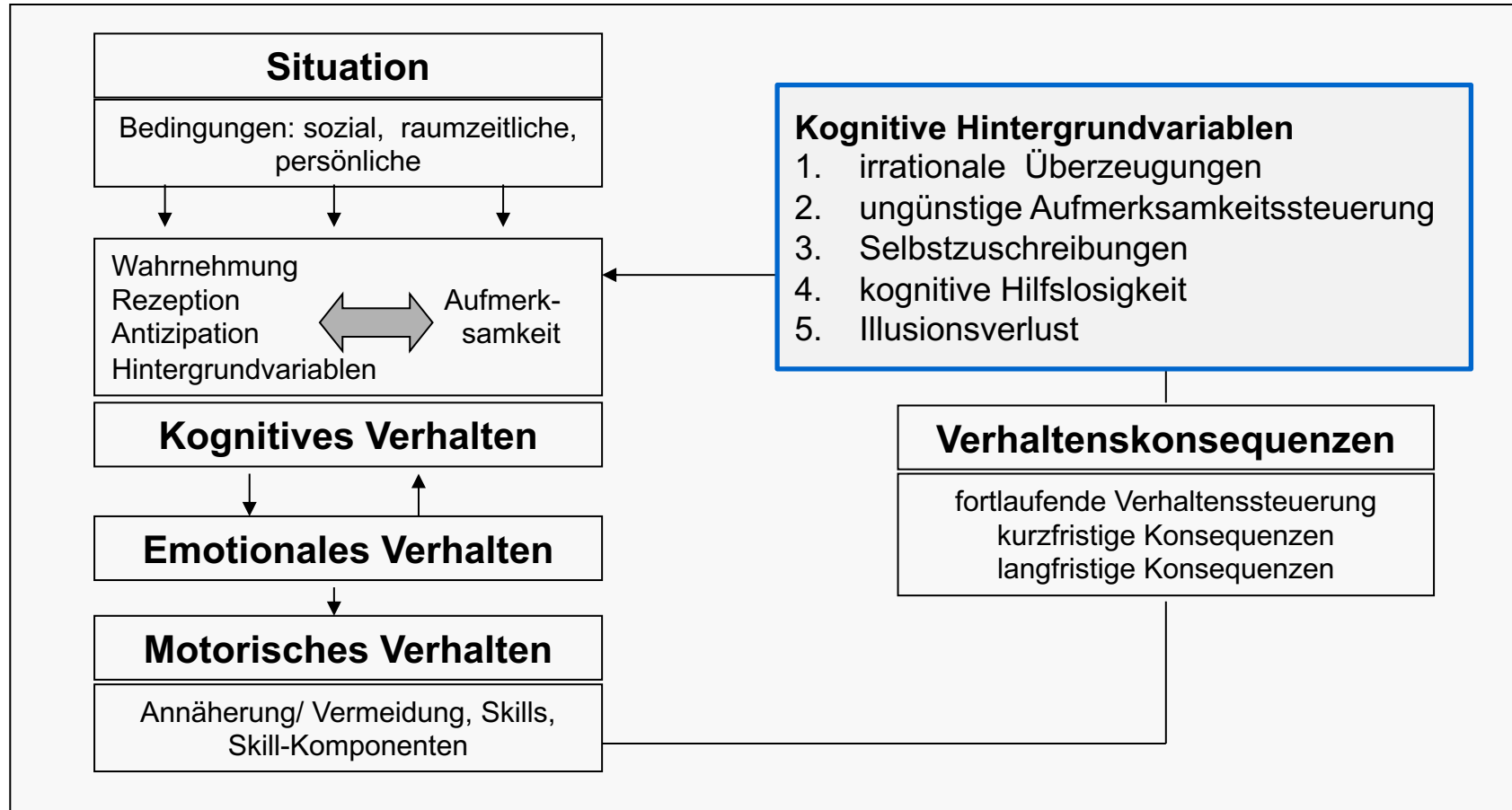
- Beobachtungslernen (Erröten; Spinnen)

6. Ungünstige Selbstverstärkungsgewohnheiten

- Missachtung von Lob („Eigenlob stinkt!“)

vgl. Übersicht bei Hinsch & Pfingsten, 2015

Soziale Kompetenzen - Prozessmodell (Aktualgenese)



mod. n. Hinsch & Pfingsten, 2015

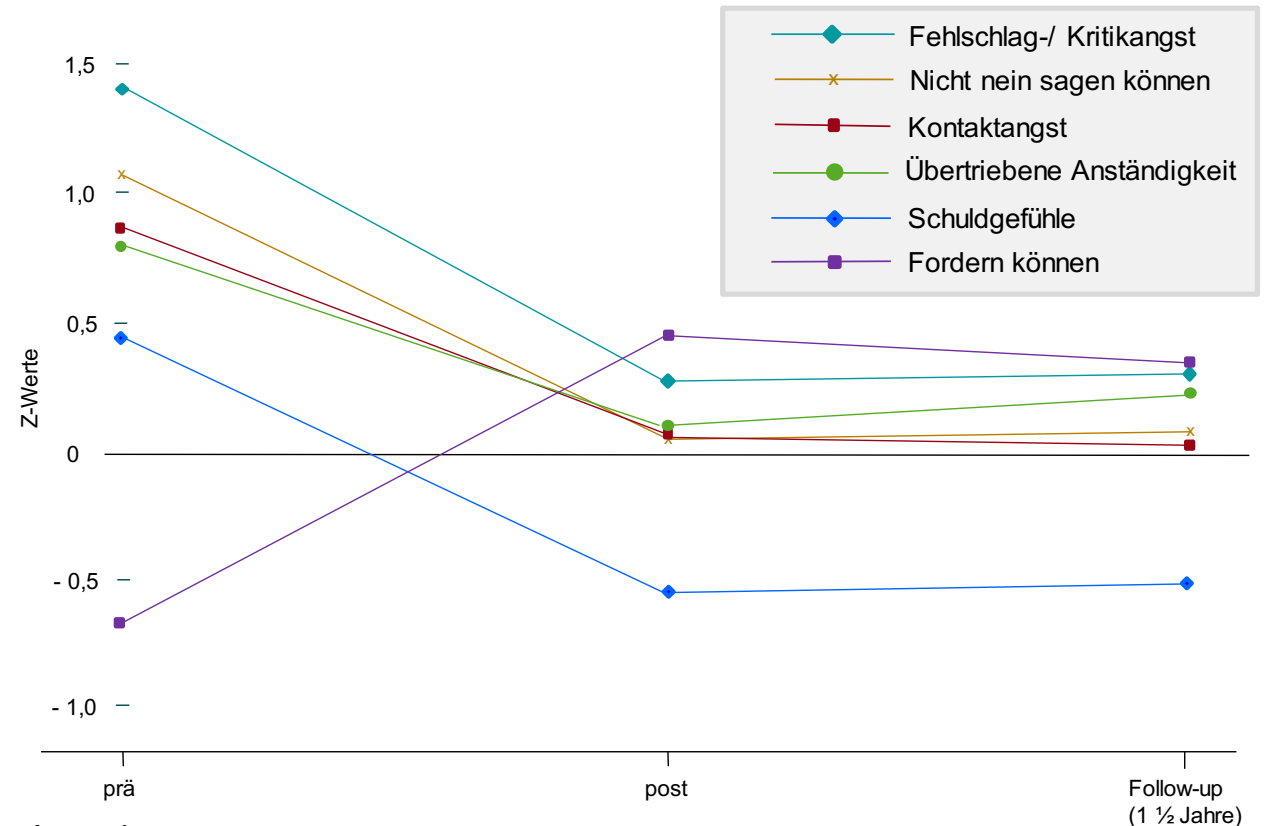
Soziale Kompetenzen – Grundannahmen des Trainings

- Soziale (In)Kompetenzen werden als situationsabhängiges Persönlichkeitsmerkmal gesehen.
- *Training* ist innerhalb bestimmter Situationen möglich; der Mensch verfügt über *mehrere* soz. Kompetenzen (selbstsicheres Verhalten kann gelernt werden).
- Die Entwicklung verläuft von der Einübung einzelner Fertigkeiten über den Aufbau von Gewohnheiten hin zu einer stabilen Persönlichkeit.



Soziale Kompetenz – Wirksamkeit des Trainings

- **Ergebnisse** einer Studie zur Erfassung der unmittelbaren Wirkungen des Trainings (post) und 1,5 Jahre später (Follow-up) mittels des Unsicherheitsfragebogens von Mynck und Ullrich
- **Stichprobe:** 52 bzw. 30 unsichere Erwachsene (klinisch unauffällig)



Anmerkung:

Hier sind Z-Werte dargestellt. Die waagerechte Linie in der Mitte repräsentiert die „Normalwerte“, -1 bzw. +1 stehen jeweils für eine Standardabweichung.

Wirksamkeit von sozialer Kompetenz – lohnt sich soziale Kompetenz?

Prädiktoren	Varianzaufklärung bzgl. Kundenzufriedenheit (Kanning et al., 2009)		
Facetten	Kreditwesen (351 Kunden)	Einzelhandel (100 Kunden)	Schule (326 Schüler)
Soziale Kompetenzen	Freundlichkeit, Diskretion, Einsatzbereitschaft, Ehrlichkeit, Einfühlungsvermögen	Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Einfühlungsvermögen, Respekt, Selbstkontrolle	Freundlichkeit, Ausgeglichenheit, Souveränität, Ehrlichkeit, Interesse, Hilfsbereitschaft, Fürsorglichkeit, Einfühlungsvermögen, Kritikfähigkeit, Durchsetzungsfähigkeit, Toleranz, Fairness
	Varianzaufklärung 48%	Varianzaufklärung 31%	Varianzaufklärung 42%
Produktqualität	3%	3%	-
Rahmenbedingungen	1%	8%	8%
Fachkompetenzen	0%	0%	0%

Zusätzlich erfasst für Schule: Diagnostik (3%), Didaktik (2%), Engagement (1%)

Berufliche Resilienz fördern durch das Training sozialer Kompetenzen

Entwicklung berufsbezogener Situationsbeschreibungen

Praxiserfahrung: Akzeptanz von Führungskräften & Mitarbeiter:innen gegenüber einem Training sozialer Kompetenzen fällt höher aus, wenn die Situationen einen klaren Berufsbezug haben!

Rollenspiele

Entwicklung von 36 ausdrücklich arbeitsbezogenen Situationsbeschreibungen auf Basis für die Situationstypen „Recht“, „Beziehung“ und „Sympathie“ inklusive Verhaltensinstruktionen

(Knispel et al., 2022)



Schwerpunkt

Jens Knispel, Manouela Kosmadaki, Alina Weber, Veneta Slavchova und Viktoria Arling

Training von berufsbezogenen sozialen Kompetenzen im Betrieblichen Gesundheitsmanagement

Entwicklung eines Inventars arbeitsbezogener Situationsvignetten

Moderne Arbeitswelten sind durch ein hohes Maß an Teamarbeit und sozialen Abhängigkeiten geprägt (Vorgesetzte, Kolleginnen, KundInnen, etc.). Soziale Kompetenzen stellen in diesem Rahmen eine wichtige berufliche Kernkompetenz dar. Wer sozial kompetent ist, dem gelingt es, die Gratwanderung zwischen sozialer Anpassung und der Erfüllung eigener Bedürfnisse in sozialen Interaktionen angemessen zu bewältigen. Misslingt diese Anpassung, so hat das sowohl negative Konsequenzen auf den unternehmerischen Erfolg als auch die Gesundheit der Beschäftigten. Für Personalentwicklung und Umsetzende eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) lautet die gute Nachricht: soziale Kompetenzen sind trainierbar. Um entsprechende Trainings als BGM-Maßnahme für den Berufskontext ausgestalten zu können, wird mit dem vorliegenden Beitrag die Neuentwicklung eines Inventars zum Training sozialer Kompetenzen anhand arbeitsbezogener Situationen vorgestellt.

Soziale Kompetenzen als berufliche Schlüsselqualifikation

Ganz allgemein werden Menschen als sozial kompetent bezeichnet, wenn sie in der Lage sind, mit ihren Mitmenschen so zusammenzuleben, dass es von ihnen selbst als akzeptabel, angenehm und zufriedenstellend erlebt wird [1]. Soziale Kompetenzen umfassen eine Vielzahl von Faktoren, die speziell für den Berufskontext von Bedeutung sind: zu nennen sind auszuweise Einfühlungsvermögen, Rollendistanz, Kompromiss- und Kooperationsfähigkeit

und Kritikfähigkeit [2]. Soziale Kompetenzen sind in diesem Rahmen durch die Verfügbarkeit und Anwendung von kognitiven, emotionalen und motorischen Verhaltensweisen [charakterisiert], die in bestimmten sozialen Situationen für den Handelnden zu einem langfristig günstigen Verhältnis von positiven und negativen Konsequenzen führen“ [3, S. 10]. Dies bedeutet, dass soziale Kompetenzen von Arbeitnehmer:innen aktiv beeinflusst werden können: beispielsweise im Sinne des Selbstschutzes bei Überlastung „Nein“ sagen zu können zu einem weiteren Auftrag.

Betriebliche Prävention 12.22 519

Entwicklung berufsbezogener Situationsbeschreibungen

(Knispel et al., 2022;
Arling et al., 2023)

- Wahrgenommene berufliche Relevanz (Inhalts- und Augenscheinvalidität)
(1: ‚ja, auf jeden Fall relevant‘ bis 4: ‚nein, gar nicht relevant‘)
- Subjektive Schwierigkeit (differenzierte Schwierigkeitsniveaus)
(0: ‚keine Schwierigkeit, die Situation zu bewältigen‘ bis 100: ‚große Schwierigkeiten, die Situation zu bewältigen‘)
- Ausmaß der individuellen sozialen Unsicherheit, Fragebogen mit 6 Dimensionen: z.B. Fehlschlag- & Kritikangst, Kontaktangst und Nicht-Nein-Sagen-Können (Fragebogen nach Ullrich & de Muynck, 2011, konvergente Validität)

Stichprobe (N = 168) – Gelegenheitsstichprobe via Online-Befragung

Geschlecht	115 Frauen, 68.4%; 50 Männer, 29.8%; 3 divers, 1.8%
Alter	AM = 38.2 J. (SD = 10.4 J., Spanne: 21-64 J.)
Beschäftigungsverhältnis	häufigste drei Nennungen <ul style="list-style-type: none">• 50% Vollzeit• 16.7% Teilzeit• 13.1% arbeitssuchend

Entwicklung berufsbezogener Situationsbeschreibungen

Ergebnisse

Berufliche Relevanz (Inhaltsvalidität)

- Für den Berufskontext wurden die Vignetten alle zwischen „ja, auf jeden Fall relevant“ (1) und „ja, eher relevant“ (2) beurteilt

theoretische Spanne:
1 - 4

→ bedeutsam für
Berufskontext

Subjektive Schwierigkeit

- Heterogene Einschätzungen der Situationen zwischen 0% und 100%

theoretische Spanne:
0 - 100%

→ differenzierte
Schwierigkeitsniveaus

Konvergente Validität

- Die subjektive Schwierigkeit korreliert mit dem Ausmaß sozialer Unsicherheit

→ signifikante kleine bis
mittlere Zusammenhänge,
 $r = .20 - .50$

→ Hinweise auf
konvergente Validität

Rollenspiel-Situationen - BEISPIELE -

Beispielvignetten Situationstyp „Recht durchsetzen“

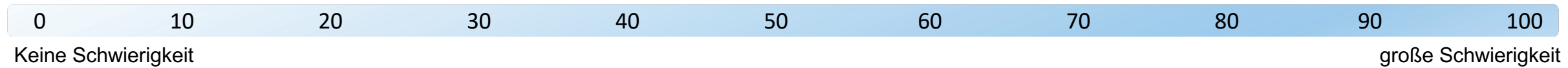
Schätzen Sie bitte mit diesem »Thermometer« für jede Situation ein, wie schwer Ihnen das beschriebene Verhalten fallen würde. Tragen Sie für jede Situation eine Zahl zwischen 0 und 100 ein.

0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Keine Schwierigkeit										große Schwierigkeit
Nr.	Situationsbeschreibung	Instruktion	Schwierigkeit							
1	Aufgrund Ihres Rückenleidens bitten Sie bei Ihrem Arbeitgeber um einen höhenverstellbaren Tisch.	Entschuldigen Sie sich nicht. Stellen Sie nur die Sachlage klar. Benutzen Sie das Wort "Ich" und drücken Sie Ihr Anliegen klar und deutlich aus.	<input type="text"/>							
2	Sie haben Ende des Monats das falsche Gehalt (d.h. zu wenig) überwiesen bekommen. Sie wollen Ihren Arbeitgeber überzeugen, dass Sie im Recht sind und Ihnen der Restbetrag überwiesen wird. Der Arbeitgeber reagiert barsch und will Sie auf einen anderen Termin vertrösten.	Formulieren Sie Ihr Anliegen klar und präzise und wiederholen Sie Ihre Forderung, bis Ihr Arbeitgeber Ihrem Wunsch entspricht.	<input type="text"/>							
3	Aufgrund Ihrer Beeinträchtigung steht es Ihnen zu, dass Sie verkürzte Arbeitszeiten haben. Ihr Chef fordert aber dennoch mehr Arbeitsstunden ein, obwohl er weiß, dass Sie eine Schwerbehinderung haben.	Formulieren Sie Ihr Anliegen. Entschuldigen Sie sich nicht für Ihre Beeinträchtigung und machen Sie ihrem Chef deutlich, dass Sie rechtlich nicht mehr Stunden arbeiten dürfen.	<input type="text"/>							

Rollenspiel-Situationen - BEISPIELE -

Beispielvignetten Situationstyp „Beziehungspflege“

Schätzen Sie bitte mit diesem »Thermometer« für jede Situation ein, wie schwer Ihnen das beschriebene Verhalten fallen würde. Tragen Sie für jede Situation eine Zahl zwischen 0 und 100 ein.

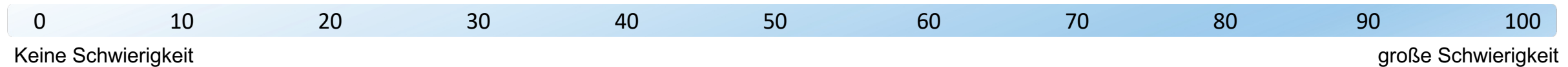


Nr.	Situationsbeschreibung	Instruktion	Schwierigkeit
1	Sie haben heute schlechte Laune und sind angespannt. Deshalb möchten Sie am liebsten im Büro nicht reden bzw. nur über das Nötigste. Der Kollege spricht Sie an und möchte Ihnen von seinem Wochenende erzählen.	Erklären Sie Ihrem Kollegen, dass Sie heute nur über das Nötigste reden möchten, und bitten Sie um Verständnis. Haben Sie hierbei auch Verständnis für die Situation des Anderen.	<input type="text"/>
2	Bei einer Morgenbesprechung hat ein Kollege einige sehr verletzend Äußerungen gemacht. Sie sprechen das am nächsten Tag an.	Drücken Sie sachlich aus, dass die negativen Äußerungen verletzend waren. Beschreiben Sie ihm klar Ihre Gefühle. Bitten Sie ihn, Sie direkt anzusprechen, wenn ihn etwas stört. Benutzen Sie das Wort "Ich" und halten Sie Blickkontakt.	<input type="text"/>
3	Sie fühlen sich von einem Ihnen nahestehenden Kollegen ausgenutzt, da er immer wieder Ihre Leistung als seine Leistung ausgibt. Als er sich wieder einmal mit Ihren Leistungen brüstet, sprechen Sie das Problem an.	Beschreiben Sie Ihr Gefühl des Ausgenutzt-Seins. Bringen Sie Ihre Gefühle klar zum Ausdruck und beschreiben Sie, durch welche Verhaltensweisen des Kollegen sie ausgelöst werden. Vermeiden Sie übertriebene Verallgemeinerungen.	<input type="text"/>

Rollenspiel-Situationen - BEISPIELE -

Beispielvignetten Situationstyp „Sympathieerwerb“

Schätzen Sie bitte mit diesem »Thermometer« für jede Situation ein, wie schwer Ihnen das beschriebene Verhalten fallen würde. Tragen Sie für jede Situation eine Zahl zwischen 0 und 100 ein.



Nr.	Situationsbeschreibung	Instruktion	Schwierigkeit
1	Aufgrund einer persönlichen Notlage benötigen Sie die Auszahlung Ihres Gehaltes zu einem früheren Zeitpunkt. Ihr Arbeitgeber teilt Ihnen jedoch mit, dass eine frühere Auszahlung aus organisatorischen Gründen nicht möglich sei. Versuchen Sie, Ihren Arbeitgeber zu einem Vorschuss zu bewegen.	Sprechen Sie Ihre Bitte direkt und freundlich aus und verwenden Sie die "Ich"-Form, halten Sie dabei Blickkontakt. Betonen Sie die Hilfe, die Ihnen dadurch geleistet wird. Bedanken Sie sich zum Schluss.	<input type="text"/>
2	Um sich auf eine Stelle zu bewerben, benötigen Sie von Ihrem ehemaligen Arbeitgeber ein Arbeitszeugnis. Die Sachbearbeiterin teilt Ihnen jedoch mit, dass die Bearbeitungszeit etwas länger sein wird, weshalb Sie ihr Arbeitszeugnis nicht zeitnah bekommen.	Versuchen Sie, die Sachbearbeiterin zu einer bevorzugten Behandlung Ihres Anliegens zu bewegen. Seien Sie freundlich und loben Sie ihre Arbeit. Zeigen Sie Verständnis für ihre Arbeitsweise. Halten Sie dabei Blickkontakt.	<input type="text"/>
3	Sie haben Ihren ersten Tag auf einer neuen Arbeitsstelle und möchten jemanden ansprechen, der Ihnen Tipps für diese ersten Tage im Unternehmen gibt. Sie sehen einen Kollegen in seinem Büro, der Ihnen sympathisch erscheint. Sie fragen, ob Sie sich neben ihn setzen dürfen und beginnen ein Gespräch.	Testen Sie zunächst durch einige Fragen oder Bemerkungen die Gesprächsbereitschaft des anderen. Falls sich die Gelegenheit ergibt, stellen Sie weitere Fragen. Formulieren Sie Ihre Fragen möglichst offen. Verstärken Sie die Äußerungen des anderen und fragen Sie nach. Bleiben Sie freundlich und halten Sie Blickkontakt.	<input type="text"/>

Empirische Studie zum Zusammenhang sozialer Kompetenzen mit beruflicher Resilienz und Indikatoren sozialer Unsicherheit

- 1. Fragestellung:** Wie hängen die Einschätzungen der berufsbezogenen Situationsbeschreibungen mit der beruflichen Resilienz zusammen?
- 2. Fragestellung:** Wie hängen die Einschätzungen der berufsbezogenen Situationsbeschreibungen mit berufsbezogener sozialer Unsicherheit zusammen?
- 3. Fragestellung:** Wie hängen die Einschätzungen der berufsbezogenen Situationsbeschreibungen mit der Ablehnungssensitivität im Kontext sozialer Situationen?



Online-Studie mit 246 berufstätigen Personen

→ 191 Frauen, 55 Männer

→ durchschnittliches Alter: AM = 39.75 Jahre, SD = 11.73 Jahre

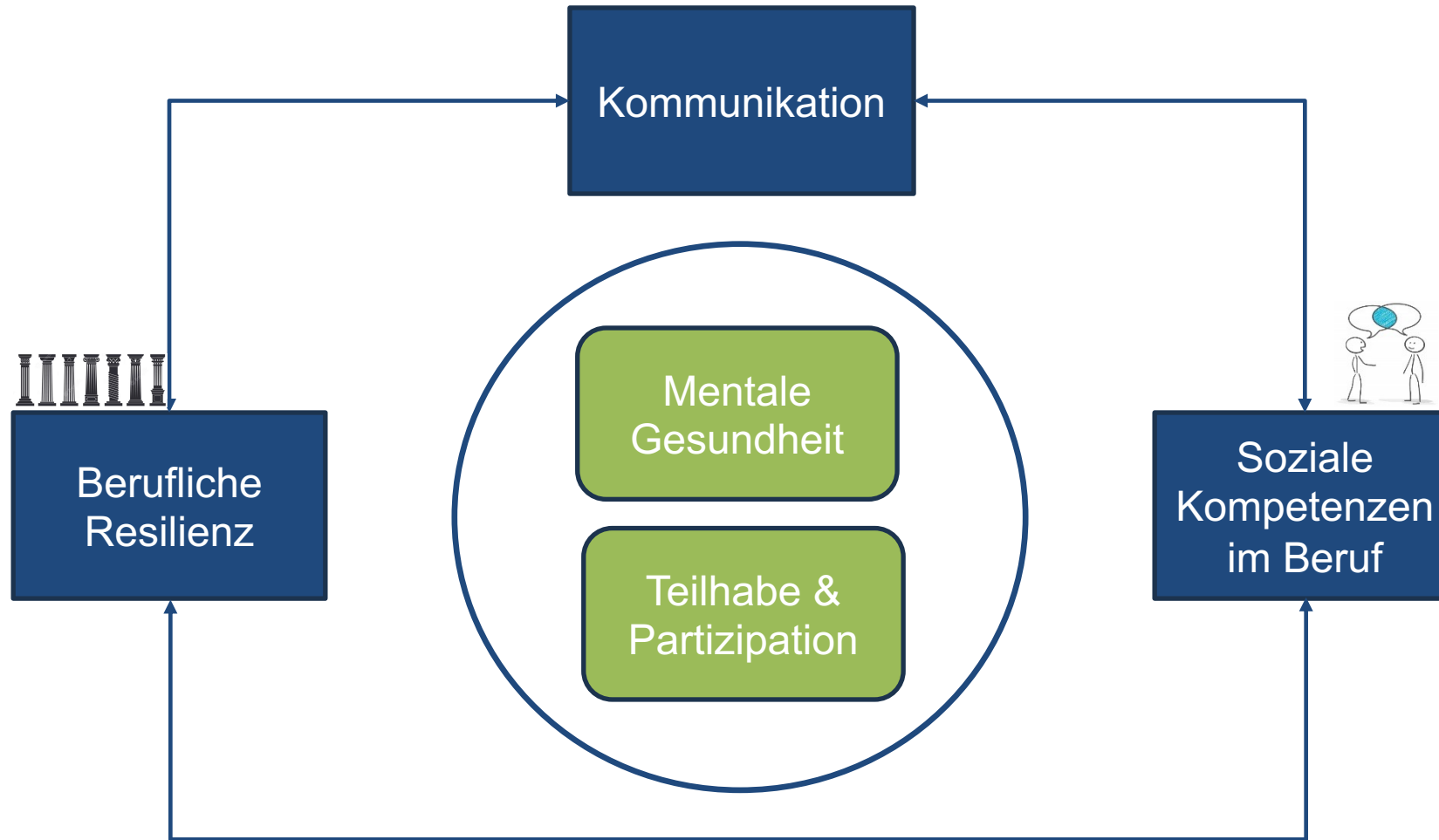
Empirische Studie zum Zusammenhang sozialer Kompetenzen mit beruflicher Resilienz und Indikatoren sozialer Unsicherheit

			Einschätzung der berufsbezogenen Situationsbeschreibungen und Instruktionen		
	Skala	AM (SD)	Recht durchsetzen	Beziehungspflege	Sympathieerwerb
Optimismus	RB-30	4.37 (0.96)	.378***	.350***	.433***
Akzeptanz		4.03 (1.17)	.288***	.329***	.341***
Lösungsorientierung		4.61 (0.78)	.331***	.378***	.377***
Selbstfürsorge		3.83 (1.25)	.316***	.303***	.343***
Netzwerkorientierung		4.34 (1.02)	.296***	.244***	.294***
Verantwortungsübernahme		5.18 (0.58)	.304***	.313***	.286***
Zukunftsplanung		3.65 (1.23)	.170***	.222***	.272***
Berufsbez. soziale Unsicherheit	BSU	2.01 (0.69)	-.478***	-.454***	-.482***
Ablehnungssensitivität	RSQ-9	9.59 (3.97)	-.360***	-.505***	-.497***
AM (SD)			78.10% (20.12%)	65.33% (23.56%)	67.33% (20.65%)

Anmerkungen: N = 246; Pearson-Korrelation (zweiseitig): *** $p \leq .001$, ** $p \leq .01$; * $p \leq .05$

Resümee und Austausch

Resümee

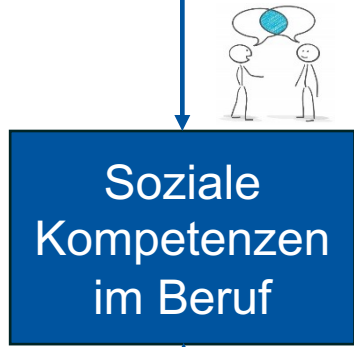
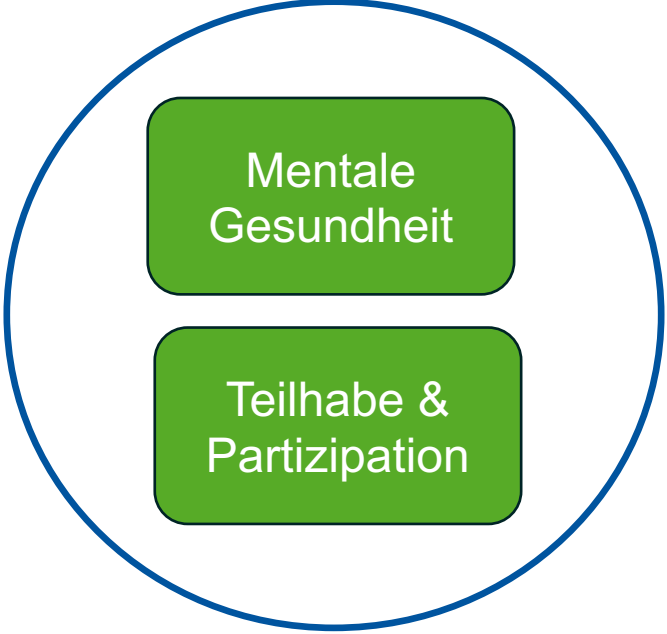


Resümee

Kommunikations-
training

Teamentwicklungs-
maßnahme

Resilienz-
training



Führungs-
kräftetraining

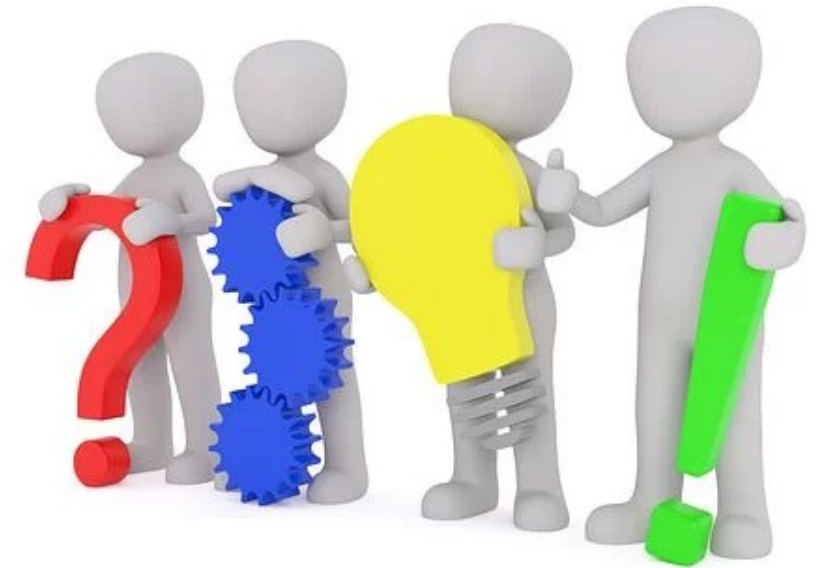
Fragen

Praxiserfahrungen

Anregungen

Ideen

Vorschläge



ASK



Kontaktinformationen

Arling Slavchova Knispel Consulting GmbH

 Oppenhoffallee 143, 52066 Aachen

 viktoria.arling@acaskconsulting.de

veneta.slavchova@acaskconsulting.de

jens.knispel@acaskconsulting.de

 0241-55708555