

Soziale Kompetenz

Luftsicherheitsassistenten §5 LuftSiG

Inhalt

- Einleitung soziale Kompetenz
- Eigenschaften der sozialen Kompetenz
- Erläuterung der Eigenschaften
- Eigenschaft Kommunikation
- Eigenschaft Wahrnehmung
- Eigenschaft aktives Zuhören

Einleitung soziale Kompetenz

Soziale Kompetenz ist die Fähigkeit, das eigene Handeln mit den Einstellungen und Werten einer Gruppe zu vereinheitlichen.

Die hauptsächlichsten Eigenschaften eines sozial kompetenten Menschen sind Empathie und emotionale Intelligenz (die Gabe sich situationsbedingt zu verhalten).

Die vielbeschworene Eigenschaft zählt zu den sogenannten **Social Skills** oder auch **Soft Skills**. Ihr Vorhandensein ist also im Gegensatz zu einer *harten* Qualifikation (Hard Skills) weder durch ein Abschluss oder durch ein Zertifikat messbar.

Vielmehr offenbart sich die Sozialkompetenz meist erst im Miteinander.

Einleitung soziale Kompetenz

Das allerdings schon recht früh: Bereits im **Kindergarten** oder in der **Grundschule** offenbaren und trainieren Kinder ihre Sozialkompetenz.



Deshalb wird die soziale Kompetenz gerne auch mit der *sozialen Intelligenz* und sozialen Empathie gleichgesetzt. Wer sie besitzt, ist in der Lage, bei allen **sozialen Interaktionen** gegenüber anderen situationsangemessen und klug zu agieren.

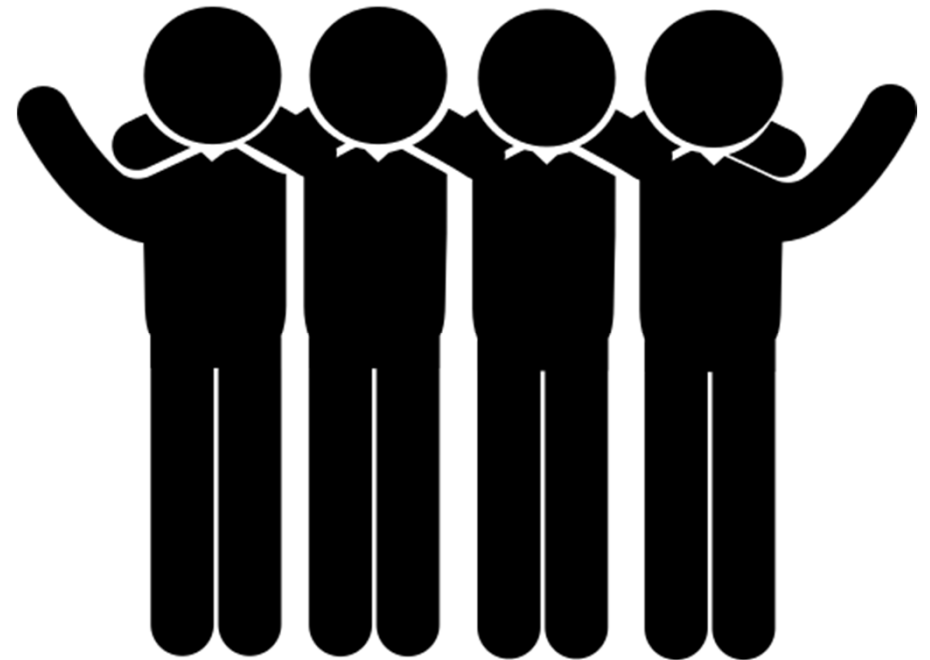
Kurz: So jemand eckt seltener an und wirkt **verbindlich** – im doppelten Wortsinn.

Einleitung soziale Kompetenz

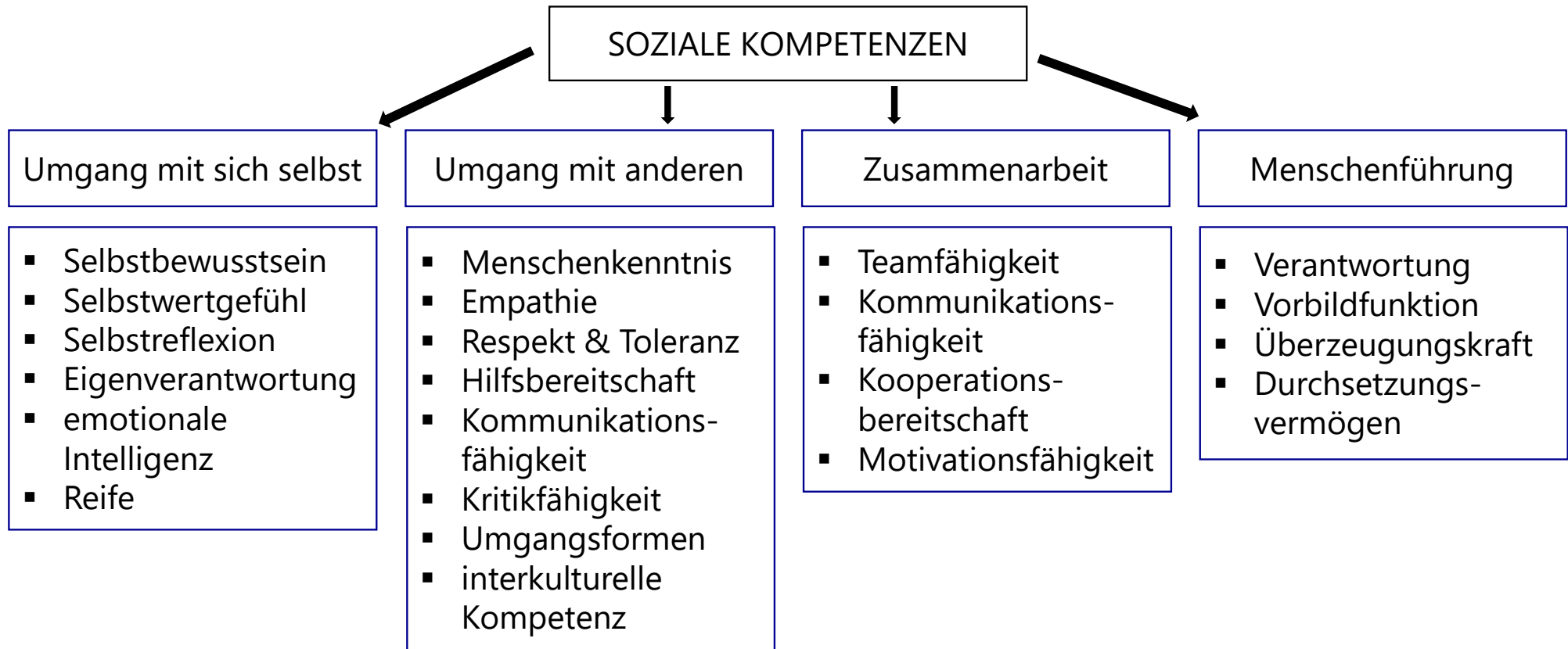
Das Spektrum der Sozialkompetenzen ist allerdings enorm breit.

Hauptsächlich unterteilt es sich in vier Gruppen:

- Umgang mit sich selbst
- Umgang mit anderen
- Zusammenarbeit
- Menschenführung



Eigenschaften der sozialen Kompetenz



Erläuterungen der Eigenschaften (1/2)

Weitere Eigenschaften von sozialen Kompetenzen werden erläutert:

- **Verlässlichkeit** -Person sollte sich an Abmachungen/Versprechungen halten
- **Glaubwürdigkeit** -Person sollte in ihrem Auftreten authentisch sein
- **Belastbarkeit** -Person sollte auch in besonderen Situationen (z.B. Stress, hoher Arbeitsaufwand, Zeitdruck, etc.) Ruhe bewahren können
- **Lernbereitschaft** -Person sollte offen sein, neues Wissen anzuzeigen
- **Dursetzungsvermögen** -Person sollte seine eigenen Ideen und Vorstellungen mit den passenden Argumenten durchzusetzen

Erläuterungen der Eigenschaften (2/2)

- **Teamfähigkeit** - Person sollte ihr Können und sich selbst in einem Team optimal einbringen können
- **Einfühlungsvermögen** - Person sollte fähig sein, sich in die Lage eines Anderen zu versetzen
- **Toleranz** - Person sollte das Verhalten des Einzelnen akzeptieren
- **Kritikfähigkeit** - Person sollte mit der Meinung und den Ratschlägen anderer umgehen können
- **Verantwortungsbewusstsein** - Person sollte bewusst sein, dass ihr Handeln eine gewisse Wichtigkeit für den anderen hat
- **Kompromissbereitschaft** - Person sollte Lösungen akzeptieren, die alle Beteiligten zufrieden stellt und sich positiv auswirkt
- **Glaubwürdigkeit** - Person sollte in ihren Aussagen und Verhalten ehrlich sein

Eigenschaft Kommunikation

Auch die Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil der sozialen Kompetenz.

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig.

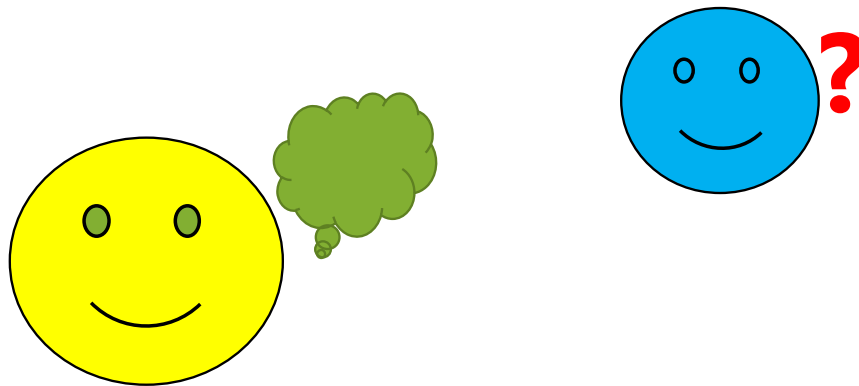


Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun und inzwischen auch über die Grenzen Deutschlands hinaus verbreitet. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als „Vier-Ohren-Modell“ oder „Nachrichtenquadrat“.

Eigenschaft Kommunikation

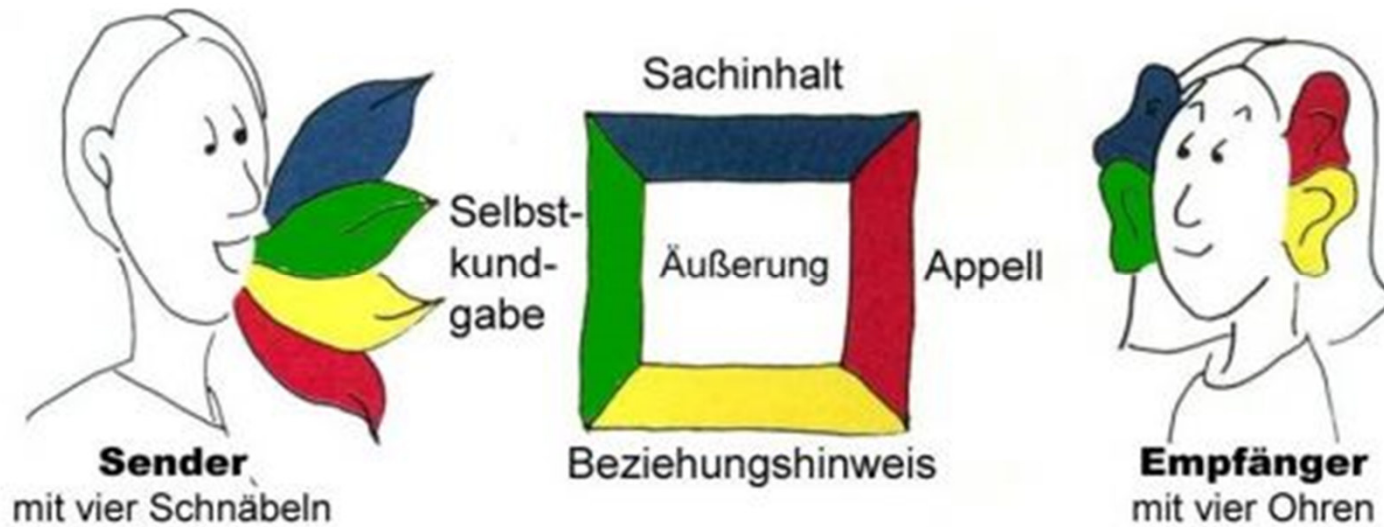
Nachrichtenquadrat

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – **blau**
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün**
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – **gelb**
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – **rot**



Eigenschaft Kommunikation

Nachrichtenquadrat



Eigenschaft Kommunikation

Beispiel:

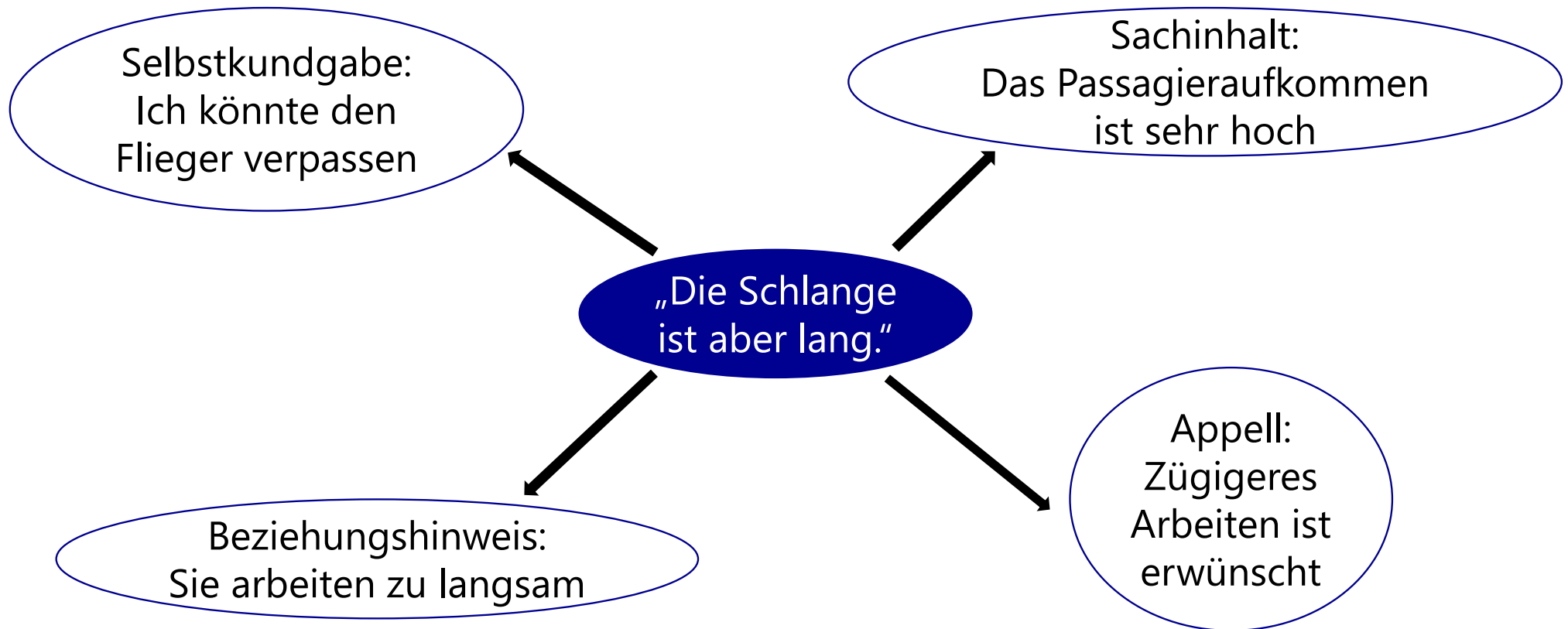
Ein Passagier äußert dem Luftsicherheitsassistenten gegenüber:

„Die Schlange ist aber lang.“

Nun liegt es an dem Luftsicherheitsassistenten wie er diese Aussage versteht! Wir nehmen dieses Beispiel anhand des **Vier-Ohren-Modells** durch und üben somit die Eigenschaft der sozialen Kompetenz was die Kommunikation bewirkt.



Eigenschaft Kommunikation



Einleitung Wahrnehmung

Eine kurze Geschichte zum Nachdenken (1/3)

Es war einmal fünf weise Gelehrte. Sie waren alle blind. Diese Gelehrten wurden von ihrem König auf eine Reise geschickt und sollten herausfinden, was ein Elefant ist. Und so machten sich die Blinden auf die Reise nach Indien. Dort wurden sie von Helfern zu einem Elefanten geführt. Die fünf Gelehrten standen nun um das Tier herum und versuchten, sich durch Ertasten ein Bild von dem Elefanten zu machen. Als sie zurück zu ihrem König kamen, sollten sie ihm nun über den Elefanten berichten. Der erste Weise hatte am Kopf des Tieres standen und den Rüssel des Tieres betastet. Er sprach: „Ein Elefant ist wie ein langer Arm“. Der zweite Gelehrte hatte das Ohr des Elefanten getastet und sprach: „Nein, ein Elefant ist viel mehr wie ein großer Fächer“. Der dritte Gelehrte sprach: „Aber nein, ein Elefant ist wie eine dicke Säule“.

Einleitung Wahrnehmung

Eine kurze Geschichte zum Nachdenken (2/3)

Er hatte ein Bein des Elefanten berührt. Der vierte Weise sagte: „Also ich finde, ein Elefant ist wie eine kleine Strippe mit ein paar Haaren am Ende“, denn er hatte nur den Schwanz des Elefanten getastet. Und der fünfte Weise berichtete seinem König: „Also ich sage, ein Elefant ist wie eine riesige Masse, mit Rundungen und ein paar Borsten drauf“. Dieser Gelehrte hatte den Rumpf des Tieres berührt.

Nach diesen widersprüchlichen Äußerungen fürchteten die Gelehrten den Zorn des Königs, konnten sich doch nicht darauf einigen, was ein Elefant ist. Doch der König lächelte weise: „Ich danke euch, denn ich weiß nun, was ein Elefant ist: ein Elefant ist ein Tier mit einem Rüssel, der wie ein langer Arm ist, mit Ohren, die wie Fächer sind, mit Beinen, die wie starke Säulen sind, mit einem Schwanz, der einer kleinen Strippe

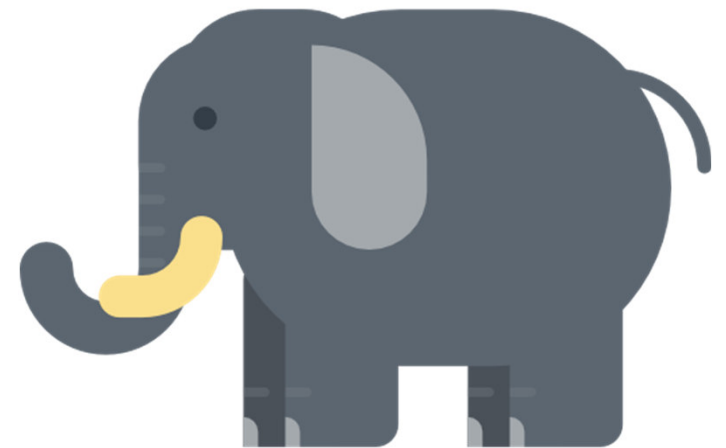
Einleitung Wahrnehmung

Eine kurze Geschichte zum Nachdenken (3/3)

mit ein paar Haaren daran gleicht und mit einem Rumpf, der wie eine große Masse mit Rundungen und Borsten ist.“

Die Gelehrten senkten beschämt ihren Kopf, nachdem sie erkannten, dass jeder von ihnen nur einen Teil des Elefanten ertastet hatte und sie sich zu schnell damit zufrieden gegeben hatten.

(Verfasser unbekannt)



Eigenschaft Wahrnehmung

Wahrnehmung ist das Produkt zweier nacheinander ablaufender Prozesse, dem Prozess der **Informationsaufnahme** und dem Prozess der **Informationsverarbeitung**.

In der **Psychologie** bedeutet Wahrnehmung die Aufnahme, Interpretation, Auswahl und Organisation von Informationen, die zur Anpassung an die Umwelt durch z.B. Kommunikation notwendig ist.

Die **innere Wahrnehmung** meint die Körperwahrnehmung wie Gefühle oder Schmerzen, die **äußere Wahrnehmung** bezieht sich auf die Umweltwahrnehmung von vorwiegend Mitmenschen und Gegenständen.

Eigenschaft Wahrnehmung

Eine **gute Wahrnehmung** setzt aber nicht nur den Einsatz aller Sinne voraus, sondern auch Fähigkeiten wie z.B. Aufmerksamkeit, Konzentration, das Auswählen relevanter Informationen aus der großen Menge an Eindrücken, den Perspektivenwechsel, das Analysieren, Ordnen und Abspeichern von Informationen.

Menschen, die in einem **anderen Kulturkreis** aufgewachsen sind, werden etwa soziale Signale anders wahrnehmen, weil sie dafür ein anderes Schema im Kopf haben.



Deshalb ist es wichtig, auf Menschen die aus anderen Kulturkreisen kommen mit Neugier anstatt mit Vorurteilen zu reagieren.

Eigenschaft Wahrnehmung

Wie wir nun erfahren haben, nehmen wir Situationen mit unseren bestimmten Sinnen wahr. Das bedeutet, wir filtern aus der Situation **Zahlen, Daten Fakten** raus. Wenn wir jedoch in eine Situation unsere eigene Meinung mit einfließen lassen, so sprechen wir von einer *Interpretation* und nicht von *Wahrnehmung*.

Beispiel 1:

Wenn ich sage: „Sie trägt ein weißes Kleid“ - dann ist das eine **Wahrnehmung**
(Sinne: Augen).

Wenn ich aber behaupte: „Sie ist modisch gekleidet“ - dann ist das meine
Interpretation.

Eigenschaft Wahrnehmung

Beispiel 2:

Wenn ich sage: „Er hat zwei Mal ihren Namen gerufen“ – dann ist das eine
Wahrnehmung (Sinne: Ohren).

Sage ich aber: „Er redet laut“ – dann ist das eine **Interpretation**.

Warum ist es für uns von Vorteil Wahrnehmung von Interpretation zu unterscheiden?
Wenn wir Wahrnehmungen nicht von Interpretationen unterscheiden können, ist die Gefahr von Missverständnissen gegeben, was wiederum zu Konflikten führt.

Eigenschaft Wahrnehmung

Aussage	Wahrnehmung	Interpretation
Die Jacke vom Passagier ist schön.		x
Das Auto fährt 200 km/h.	x	
Die Frau hat schwarze Haare.	x	
Der Mann hat eine schöne Frisur.		x
Er hat sich 5 min. verspätet.	x	
Im Büro sind es 25 Grad.	x	
In der Kantine ist es sehr warm.		x
Er kleidet sich altmodisch.		x
Sie ist 1,75 cm groß.	x	
Das Essen im Flieger ist kalt.		x

Eigenschaft aktives Zuhören

Auch diese Eigenschaft ist sehr wichtig, um Konflikte bzw. Missverständnisse zu vermeiden.

Beim aktiven Zuhören ist eine offene, aktive, respektvolle und empathische Einstellung gegenüber dem Gesprächspartner und dem Gesprächsinhalt gemeint.

Hierbei sollte Augenkontakt beibehalten und der Gegenüber nicht unterbrochen werden.



Eigenschaft aktives Zuhören

Grundvoraussetzungen (1/2)

Damit aktives Zuhören gelingt, muss der Zuhörende die folgenden fünf Grundvoraussetzungen erfüllen:

1. Bereitschaft zur Konzentration:

Reduzierung von Gedankengängen und Aufrechterhalten eines hohen Aufmerksamkeitsniveaus

2. Ablegen von Vorurteilen

3. Aufrichtige Anteilnahme

an dem was der Gesprächspartner sagt zeigen

Eigenschaft aktives Zuhören

Grundvoraussetzungen (2/2)

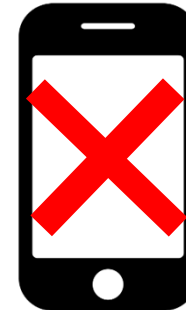
4. Nachfragen

was der Gesprächspartner meint



5. Ablenkungsfaktoren beseitigen:

z.B. Smartphone ausschalten



Eigenschaft aktives Zuhören

Vorteile

Das aktive Zuhören bietet viele Vorteile:

Die Gesprächspartner können besser aufeinander eingehen. Der Empfänger hat die Möglichkeit sich Gedanken zum Gesagten zu machen. Auch wenn er dem Sender respektvoll begegnen soll, bedeutet dies nicht, dass er der gleichen Meinung sein muss.

Der Vorteil im aktiven Zuhören liegt in einer sinnvollen Argumentationsbasis für den weiteren Gesprächsverlauf. Dadurch können heikle oder schwierige Situationen effektiv gelöst werden. Semantisch gesehen treten durch das Aktive Zuhören seltener Missverständnisse auf und das gegenseitige Vertrauen zwischen den Gesprächspartnern wird gefördert.

Eigenschaft aktives Zuhören

Ziele und Prinzipien des aktiven Zuhörens (1/2)

- den Gesprächspartner zu einer Handlung aktivieren
- die Denkweise des anderen verstehen
- eine gute Atmosphäre herstellen
- gefühlsmäßige Übereinstimmung herstellen
- sich ganz auf den Partner einstellen

Eigenschaft aktives Zuhören

Ziele und Prinzipien des aktiven Zuhörens (2/2)

- sich selbst verstehbar machen
- den Inhalt der Botschaft zusammenfassen, um ihre Richtigkeit zu überprüfen
- die Ansicht und die Meinung des Sprechers anerkennen
- wichtige Punkte und Gedanken der Gesprächspartners wiederholen

Neben den verbalen Signalen, die der Zuhörer senden sollte, ist auf nonverbale Signale zu achten. Dazu zählen ein offener Blick und Blickkontakt, sowie Nicken als Zeichen der Zustimmung und je nach Situation das Aufschreiben von Notizen.

Eigenschaft aktives Zuhören

Beispiel:

Empfänger A hat Sender B aufmerksam zugehört, ist aber anderer Meinung als sein Gegenüber. Durch das Aktive Zuhören kann A ganz genau auf die hervorgebrachten Argumente eingehen und seinerseits seine Meinung erläutern.

B wird das Gefühl vermittelt, dass es sich um eine vernünftige Diskussion handelt, ohne dass sein Standpunkt angegriffen wird. Durch das Respektieren der jeweiligen Meinung kann das Gespräch auf einer respektvollen und positiven Basis stattfinden.

