

Inhaltsverzeichnis

1	Soziale Kompetenz – Konzept und Bedeutung.....	1
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
2	Modelle der Entstehung und Förderung sozial kompetenten Verhaltens	30
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
3	Analyse sozialer Kompetenzen	54
3.1	Kognitive Leistungstests	55
3.2	Verhaltensbeobachtung	60
3.3	Verhaltensbeschreibung	65
3.4	Messung komplexer Kompetenzindikatoren	74
3.5	Fazit	76

4	Förderung sozialer Kompetenzen im Beruf	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
5	Fallbeispiele	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
6	Literaturempfehlungen	128
7	Literatur	129