

Sozialkompetenz – so einfach und doch so schwierig

Referat im
Forum Kaufmännischer Berufsfrauen Schweiz FOKA
(Sektion Zentralschweiz)

Maya Bentele
Dipl. Psychologin FH/SBAP
Transaktionsanalytikerin TSTA-O

Roter Faden

- Ziele
- Beispiele aus dem Beratungsalltag zum Thema „Sozialkompetenz“
- Eigene Beispiele
- Definition „Sozialkompetenz“
- Ein Ansatz zur Entwicklung von Sozialkompetenz: Transaktionsanalyse
- Fragen und Diskussion

Ziele

- Den Begriff „Sozialkompetenz“ einordnen können
- Ideen erhalten, was „Sozialkompetenz“ konkret bedeuten kann
- Wissen, wie „Sozialkompetenz“ entwickelt und gefestigt werden kann
- Theorie und Methode der Transaktionsanalyse einordnen können
- Erkennen, wie Transaktionsanalyse hilfreich sein kann im Zusammenhang mit der Entwicklung von Sozialkompetenz



Beispiele aus dem Alltag zum Thema „Sozialkompetenz“ I



Beispiel 1

Ein Vorgesetzter neigt dazu, immer wieder nach dem Motto „Zuckerbrot und Peitsche“ zu führen.

Als Mensch ist er sehr liebenswürdig und möchte, dass sich seine Mitarbeitenden wohl fühlen. Wenn alles rund läuft ist er ein sehr angenehmer Mensch, mit dem sich über die meisten Themen gut reden lässt.

Immer wieder gibt es Situationen, in denen er feststellt, dass Ziele nicht erreicht werden oder Mitarbeitende nicht so arbeiten, wie er das eigentlich möchte. Dann kann es sein, dass er plötzlich und unerwartet sehr harsch und hart reagiert. Mitarbeitende zurechtweist, der Situation unangemessene Befehle erteilt oder sehr harte, manchmal gar verletzende Rückmeldungen gibt.

Diese Wechselbäder verunsichern die Mitarbeitenden sehr. Die weniger mutigen werden sehr vorsichtig, wenn sie dem Vorgesetzten begegnen. Die etwas mutigeren äusseren zwar noch ihre Meinung, sind aber immer darauf vorbereitet, dass sie abgewertet oder zurecht gewiesen werden.

Fast niemand mehr getraut sich offen seine Meinung zu äussern. Es beginnt eine Art Teufelskreis, unter dem sowohl die Stimmung leidet als auch die Leistungsfähigkeit abnimmt.

Beispiele aus dem Alltag zum Thema „Sozialkompetenz“ II

Beispiel 2

Ein Teammitglied hat hohe Ansprüche an sich selbst. Sie fordert viel von sich, will ihre Arbeit kompetent und professionell erledigen. Diese hohen Ansprüche an sich überträgt sie ungefiltert auf ihre Kolleginnen und Kollegen im Team. Wenn jemand diese Ansprüche ihrer Meinung nach nicht erfüllt, reagiert sie mit Ärger. Sie beginnt dann Vorschriften zu machen und kontrolliert ihre Kollegen. Dies führt immer wieder zu Unstimmigkeiten im Team. Rückmeldungen dazu erlebt sie als ungerechtfertigte Kritik.

Das führt immer wieder zu Konflikten im Team. Die unnachgiebige Haltung des Teammitgliedes bezüglich der Ansprüche an die anderen verhärtet die Diskussionen und macht es schwierig gemeinsame Lösungsansätze zu finden.



Beispiele aus dem Alltag zum Thema „Sozialkompetenz“ III

- Welche Beispiele aus Ihrem Alltag fallen Ihnen ein?



Definition Sozialkompetenz

Sozial kompetente Menschen sind erkennbar daran, dass sie:

- Klar und offen kommunizieren;
- Die Fähigkeit besitzen, ihre Gefühle wahrzunehmen und angemessen auszudrücken;
- Über Einfühlungsvermögen (Empathie) verfügen;
- In der Lage sind, positive und negative Rückmeldungen zu geben;
- Konflikte rechtzeitig erkennen und angemessen damit umgehen können;
- Gesunde Selbstkritik üben, eigene Schwächen oder Fehler kennen und damit umgehen;
- ---
- ---

Entwicklung von Sozialkompetenz

Menschen verfügen über unterschiedliche Voraussetzungen, wenn es um die Sozialkompetenz geht. Dies hat einerseits mit persönlichen Veranlagungen, aber auch mit der Biographie oder Lernprozessen im Laufe des Lebens zu tun.

Bei manchen Menschen ist zu beobachten, dass sie sich sozial kompetent verhalten ohne, dass sie sich dessen bewusst sind. Andere Menschen bemühen sich, sind aber nicht immer erfolgreich, wieder anderen gelingt es kaum – eher das Gegenteil ist der Fall.

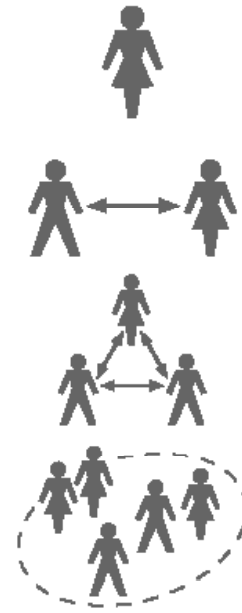
Wenn Menschen sich entscheiden, an dieser Kompetenz zu arbeiten, dann gibt es unterschiedliche Möglichkeiten das zu tun. Eine davon stelle ich Ihnen hier vor:

Die Transaktionsanalyse

Transaktionsanalyse I

Die Transaktionsanalyse bietet Modelle an zur:

- Persönlichkeitsanalyse
- Kommunikations- und Beziehungsanalyse
- Teamdynamik und Teamanalyse
- Analyse und Steuerung von sozialen Systemen.

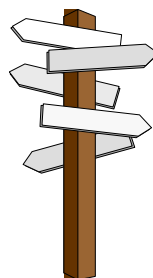


Transaktionsanalyse II

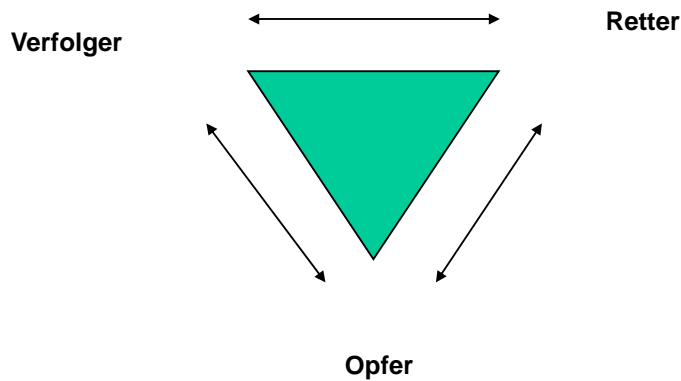
Mit Hilfe der TA ist es möglich:

- ... menschliches Verhalten, Denken und Fühlen zu „orten“ und „analysieren“
- ... die Entstehung davon zu ergründen und zu verstehen
- ... uns zu entscheiden, ob und was wir verändern wollen
- ... Alternativen für unser Denken, Fühlen und Verhalten zu entwickeln

und bewusst zu entscheiden, ob wir sozial kompetenter werden wollen.



Das Dramadreieck



Das Dramadreieck



Der Verfolger:

In der Rolle des Verfolgers handeln Menschen nur im eigenen Interesse. Sie beeinflussen und dominieren Prozesse, wollen immer Kontrolle über andere Menschen ausüben. Von anderen erhalten sie wenig Zuwendung, im günstigsten Fall begegnet man ihnen mit Respekt.

Der Leitspruch eines Verfolgers lautet: Ich bin besser als du.

Der Retter:

In der Rolle des Retters erhält man sehr viel soziale Anerkennung und vor allem Bewunderung des Opfers. Der Retter handelt nach der Maxime: Zuerst soll es allen anderen gut gehen, dann Sorge ich für mich. Sie glauben, dass sie andere Menschen halten können, wenn sie ihnen Gutes tun. In der Regel üben sie viel soziale Kontrolle aus.

Retter haben den Leitspruch: Ohne mich geht es nicht.

Das Opfer:

Als Opfer ist es möglich, ohne grosse Anstrengung viel Zuwendung zu bekommen. Es erhält Hilfe und Zuspruch vom Retter und Tritte vom Verfolger. Ein Opfer ist nicht bereit, Verantwortung zu übernehmen. Es macht sich klein und hilflos, wertet sich selbst ab. Es geht davon aus, dass es nur alle Schuld auf sich nehmen muss, dann werden es die anderen unterstützen.

In der Rolle des Opfer haben Menschen den Leitspruch: Das begreife ich ohnehin nie.

Transaktionsanalyse III: Ein Modell zur Analyse der Kommunikation/Beziehung

Die Grundpositionen

<p>Den Schauplatz verlassen, auf Besseres hoffend weg gehen.</p> <p style="text-align: center;">- / +</p> <p>Mit mir stimmt was nicht, du bist in Ordnung.</p>	<p>Die Situation mit anderen gestalten und nutzen.</p> <p style="text-align: center;">+ / +</p> <p>Mit mir hat es seine Richtigkeit und du bist mir recht, so wie du bist.</p>
<p>Aufgeben, Energie herausnehmen, nichts anstreben</p> <p style="text-align: center;">- / -</p> <p>Mit mir stimmt etwas nicht, und mit Dir ist auch etwas nicht in Ordnung.</p>	<p>Andere loswerden, andere abwerten, Vorurteile haben</p> <p style="text-align: center;">+ / -</p> <p>Ich bin in Ordnung, aber mit dir stimmt etwas nicht.</p>

Die Grundpositionen

- Die **vier Grundpositionen** beziehen sich auf einen Vergleich des Wertes, den jemand sich selbst zuschreibt, mit dem Wert, den er einem oder mehreren verschiedenen anderen Menschen zumisst. Anlässlich verschiedener Umstände kann die Grundposition unterschiedlich sein, d.h. dass ein Mensch, je nach Situation, zu der einen oder anderen Grundposition wechseln kann. Entwickelt sich eine Situation bedrohlich oder kritisch, kehren die meisten Menschen zu jener Position zurück, für die sie sich als Kind einmal entschieden haben.
- Damit werden die **grundlegenden Haltungen** repräsentiert, die Menschen einnehmen können, wenn es darum geht, den wahren Wert, den sie sich und auch den anderen zuschreiben, zu definieren. Diese Haltungen werden dann benutzt um Entscheidungen und Verhaltensweisen zu rechtfertigen.

Zum Beispiel 1

Der Vorgesetzte neigt in Stress-Situationen dazu, immer wieder aus der Position +/- auf seine Mitarbeitenden zuzugehen. Diese fühlen sich dann abgewertet und haben die Wahl entweder in die Unterordnung zu gehen (-/+) oder es entstehen Machtspiele, wenn sie nicht dazu bereit sind.

Oder mit dem Beispiel des Dramadrieecks: Der Vorgesetzte verfolgt seine Mitarbeitenden, die dann entweder die Wahl haben in die Opferrolle zu gehen oder selbst zu Verfolgern zu werden. Meist gibt es dann Aussenstehende, die bereitwillig die Rolle des Retters übernehmen.

Für den Vorgesetzten heisst das, dass er zum Beispiel in einem Coaching daran arbeiten muss, wie er auf gute Art seine Mitarbeitenden konfrontieren kann, wenn er mit einer Arbeit unzufrieden ist.

Möglicherweise sagt er auch lange nichts, bis es ihm dann auf einmal zu viel wird. Das würde bedeuten, dass er lernen muss, wie er frühzeitig wahrnehmen kann, wenn ihn etwas stört und wie er dann reagieren kann.



Zum Beispiel 2

Für dieses Teammitglied heisst das, dass sie überprüfen muss, ob ihre Ansprüche an andere angemessen bzw. gerechtfertigt sind.

Genauso wichtig ist es aber auch, dass sie reflektiert, wie sie mit Unzulänglichkeiten von sich und anderen umgeht.

Vermutlich überfordert sie sich selbst genauso wie ihre Teamkolleg/innen. Das bedeutet, dass sie ihre eigenen Unsicherheiten (-/+) immer wieder mit abwertenden Äusserungen und Verhaltensweisen zu überdecken versucht. Und damit in die +/- Grundhaltung geht.

Mit dem Modell des Dramadrieecks gezeigt heisst das, dass sie immer wieder gegenüber anderen Teammitgliedern in die Verfolgerrolle geht. Diese reagieren teilweise hilflos und nehmen die Opferrolle an oder wehren sich und übernehmen damit die Verfolgerrolle. In diesem Beispiel ist es oft der Vorgesetzte, der als Retter auftritt. Diese Dynamik muss im Team erkannt und Schritte erarbeitet werden, die den Ausstieg ermöglichen.



Fragen und Diskussion

Gerne beantworte ich Ihre Fragen und diskutiere mit Ihnen.

