

Vortrag auf der Tagung des Sozialkompetenzzentrums des  
Pädagogischen Institutes des Bundes in OÖ am 1. April 2003 in  
Puchberg/Wels

## **Wissenschaftliche Grundlagen sozialer Kompetenz** **Soziale Kompetenz als „kritische“ berufliche Anforderung**

**Jeannette Hemmecke**

Johannes Kepler Universität Linz, Institut für Wirtschaftsinformatik,  
Communications Engineering, Freistädter Straße 315, 4040 Linz

e-mail: jeannette@hemmecke.de

### **Zusammenfassung**

Durch eine Reihe von gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen gewinnt soziale Kompetenz sowohl in der Arbeitswelt, als auch im privaten Bereich zunehmend an Bedeutung. Soziale Kompetenz rückt in vielen Berufen neben der Fach- und Methodenkompetenz in den Mittelpunkt der Arbeitsanforderungen.

Die ersten wissenschaftlichen Arbeiten zu diesem Thema gehen auf Thorndike 1920 zurück. Er prägte den Begriff der *sozialen Intelligenz* und definierte damit die Fähigkeit, andere Menschen zu verstehen, sowie klug in menschlichen Beziehungen zu handeln. Im weiteren beschäftigten sich viele wissenschaftliche Schulen mit dem Phänomen der sozialen Kompetenz, zum Teil unter verschiedenen Begriffen wie *social skills* (soziale Fertigkeiten; Argyle 1967), *soziale Unsicherheit* (Petermann & Petermann 1989), *soziale Handlungskompetenz* (Orendi et al. 1986), *interpersonale Kompetenz* (Buhrmester et al. 1988) oder *emotionale Intelligenz* (Salovey und Mayer 1990). Die Literatur zu sozialer Kompetenz spiegelt die Entwicklung der verschiedenen Menschen- und Gesellschaftsbilder wider. Es ist der Wissenschaft bis heute nicht gelungen, eine allgemein akzeptierte Definition sozialer Kompetenz zu geben.

Die anwendungsbezogene Forschung ist sich zumindest darüber einig, dass die Erkenntnisse der grundlagenorientierten Forschung nur als Rahmen für eine differenziertere Suche nach Eigenschaften und Fertigkeiten in spezifischen Berufsfeldern, Lebensbereichen usw. gelten können. Je nach Beruf spielen unterschiedliche Facetten sozialer Kompetenz eine tragende Rolle. So dürfte sich die soziale Kompetenz einer Krankenschwester deutlich von der einer Verkäuferin unterscheiden, die einer Verkäuferin möglicherweise in vielen Aspekten der einer Gastwirtin ähnlich ist.

Demzufolge ist eine Diskussion der verschiedenen theoretischen und praktischen Ansätze besonders im Hinblick darauf notwendig, was soziale Kompetenz im Kontext schulischer Erziehung und Ausbildung sowie Berufsvorbereitung bedeuten kann.

Aufgrund der Diversität der Vorstellungen von sozialer Kompetenz haben wir in einer Studie, 150 österreichische Führungskräfte befragt, was sie unter sozialer Kompetenz verstehen. Wir klassifizierten die offenen Antworten in drei Metakategorien, die uns Aufschluss über die Veränderbarkeit sozialer Kompetenz

gaben: 1) Persönlichkeitseigenschaften, 2) Werthaltungen, 3) Wissen und Fertigkeiten. Persönlichkeitseigenschaften gelten als über die Lebensspanne relativ stabil und resistent für Veränderungen und machen in unserer Studie 20 % der Nennungen aus. Für die Schule von besonderer Relevanz ist die mittlere und größte Kategorie der Werthaltungen, die zwei Drittel aller Nennungen ausmacht, da diese inneren Einstellungen gegenüber anderen vorwiegend durch Sozialisation im Kindes- und Jugendalter erworben werden. In diese Metakategorie fallen folgende innere Werthaltungen: Empathie und gegenseitige Wertschätzung, Hilfsbereitschaft, Verantwortungsbewusstsein, Kooperationsbereitschaft und Gerechtigkeit. Die dritte Metakategorie Wissen und Fertigkeiten erwies sich als die kleinste (14% der Nennungen), ist aber die, deren Veränderung die meisten Trainings sozialer Kompetenz anstreben. Fertigkeiten lassen sich durch Übung meist gut trainieren, Wissen lässt sich lernen. Allerdings sehen wir, dass Wissen und Fertigkeiten nur relativ marginal zur sozialen Kompetenz einer Person aus der praktischen Sicht von Führungskräften beiträgt.

Abschließend stellen wir noch eine Studie vor, die sich mit berufsbezogenen sozialen Kompetenzen befasst. Wir befragten 50 berufserfahrene Kundenberater eines österreichischen Finanzdienstleisters nach besonders kritischen Situationen für Erfolg in ihrem Beruf. Die erfolgreichen als auch nicht erfolgreichen Situationen, die auf vorhandene bzw. mangelnde soziale Kompetenzen zurückgeführt wurden, ließen sich in drei Bereiche gliedern: 1) Situationen, in denen die Kundenbeziehung entscheidend für (Miss-)Erfolg war, 2) Situationen, in denen der Gesprächsverlauf die kritische Größe war und 3) Situationen, in denen außergewöhnliche Ereignisse die soziale Kompetenz der Kundenbetreuer herausforderte. Bei näherer Betrachtung lassen sich auch hier die Metakategorien der ersten Studie wiederfinden mit ähnlich großer Bedeutung der Werthaltungen, aber größerer Bedeutung der Fertigkeiten als in der ersten Studie.

Beide vorgestellte Studien zeigen die Bedeutung sozialer Kompetenz im beruflichen Kontext und die Wichtigkeit, dass bereits früh die Herausbildung sozialer Kompetenz unterstützt wird. Der Schulzeit kommt dabei ein zentraler Stellenwert zu.