

2-3 - 357

Berichte zur beruflichen Bildung Heft 192

SIGRID DAMM-RÜGER

BARBARA STIEGLER

# SOZIALE QUALIFIKATION IM BERUF

Eine Studie  
zu typischen Anforderungen  
in unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern



Bibliothek für Berufspädagogik  
TU Darmstadt



59157523

---

Herausgeber: Bundesinstitut für Berufsbildung · Der Generalsekretär

# Inhalt

## Teil I: Zusammenfassung und Schlußfolgerungen

1	Die Definition sozialer Qualifikation	11
2	Der Ansatz	12
3	Das Vorgehen	13
4	Die Ergebnisse	14
5	Schlußfolgerungen	19
6	Checkliste typischer Anforderungen	27

## Teil II: Gegenstand und Vorgehen der Untersuchung

1	Zur Bedeutung sozialer Qualifikation im Beruf	35
2	Ansatz der Untersuchung	41
2.1	Untersuchungsziel	41
2.2	Bestimmung des Begriffs "soziale Qualifikation"	42
2.3	Komponenten sozialer Qualifikation	46
2.4	Dimensionen sozialer Anforderungssituationen und Anforderungen	48
2.5	Die Bedeutung von Wertorientierungen für die Untersuchung	49
3	Vorgehen der Untersuchung	50
3.1	Untersuchungsmethoden	50
3.2	Untersuchungsfeld	53
3.3	Gewinnung der Betriebe und Probanden	55
3.4	Die inhaltsanalytische Auswertung	55

## Teil III: Ergebnisse

1	Was ist soziale Qualifikation?	63
2	Warum ist soziale Qualifikation so wichtig?	66
2.1	Soziale Qualifikation beeinflusst das Arbeitsergebnis erheblich	66
2.2	Soziale Qualifikation bringt die fachliche Qualifikation erst zur Wirkung	69
2.3	Soziale Qualifikation braucht man, um den Arbeitsalltag ertragen zu können	72

2.4	Soziale Qualifikation braucht man, um Veränderungen von Arbeitsbedingungen zu bewältigen	72
2.5	Soziale Qualifikation bietet ein Gegengewicht zu negativen gesellschaftlichen Einflüssen	74
3	Welche Anforderungen an soziale Qualifikation stellen sich im beruflichen Alltag?	76
3.1	Typische Anforderungen an die soziale Qualifikation in Kontakt- und Kommunikationssituationen	79
3.1.1	Kontakte aufnehmen und halten	79
3.1.2	Die angemessene Nähe und Distanz zu Kollegen und Kolleginnen herstellen	81
3.1.3	Als Vorgesetzte(r) die angemessene Nähe und Distanz zu Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen herstellen	86
3.1.4	Mit den eigenen Gefühlen gegenüber Kollegen und Kolleginnen umgehen	90
3.1.5	Auf Gefühle von Kollegen und Kolleginnen reagieren	92
3.1.6	Fachliche Gespräche führen	93
3.1.7	Kritische Informationen beschaffen	97
3.1.8	Kritische Informationen an andere weitergeben	98
3.2	Typische Anforderungen an die soziale Qualifikation in Kooperationsituationen	100
3.2.1	Sich zu Gruppenmitgliedern verhalten, die Probleme bei der Erfüllung ihrer Arbeitsaufgabe haben	100
3.2.2	Als Vorgesetzte(r) gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen auftreten, die Unterstützung brauchen	102
3.2.3	Sich auf neue Kollegen und Kolleginnen einstellen	108
3.2.4	Auf Fehler und Schwächen von Kollegen und Kolleginnen reagieren	110
3.2.5	Als Vorgesetzte(r) auf Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die einen Fehler gemacht haben, angemessen reagieren	115
3.2.6	Mit eigenen Schwächen umgehen	117
3.2.7	Sich auf die Seite von Kollegen und Kolleginnen stellen, die Probleme mit Vorgesetzten haben	118
3.2.8	Sich als Vorgesetzte(r) für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen einsetzen, die externe Arbeitsprobleme haben	120
3.2.9	Entscheidungen gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen durchsetzen	121
3.2.10	Auf konkurrierendes Verhalten reagieren	124

3.2.11	Sich auf verschiedenartige berufliche Aufgaben und Personen einstellen	127
3.2.12	Mit den eigenen Gefühlen gegenüber Kunden und Klienten umgehen	129
3.2.13	Auf Gefühle von Kunden und Klienten reagieren	132
3.2.14	Die eigene Berufsrolle definieren und ihre Grenzen erkennen	134
3.3	Typische Anforderungen an die soziale Qualifikation in Problemsituationen	138
3.3.1	Kontroverse Standpunkte im Arbeitsteam behandeln	138
3.3.2	Auf unsympathische Kollegen und Kolleginnen reagieren	140
3.3.3	Sich auf Kunden und Klienten einstellen, die unangemessene Erwartungen formulieren	143
3.3.4	Sich auf Kunden und Klienten einstellen, die störende Eigenschaften oder Verhaltensweisen zeigen	145
3.3.5	Verhalten gegenüber Kunden und Klienten, die sich über Fehler anderer Kollegen ärgern	147
3.3.6	Zu Kollegen und Kolleginnen stehen, die in eine schwierige Situation geraten sind	149
3.4	Typische Anforderungen an die soziale Qualifikation in Konfliktsituationen	150
3.4.1	Normative Konflikte lösen	150
3.4.2	Auf Kritik reagieren	152
3.4.3	Gegenüber unkooperativen Kollegen und Kolleginnen entsprechend auftreten	154
3.4.4	Spannungen zwischen Kollegen und Kolleginnen lösen	155
3.4.5	Als Vorgesetzte(r) Spannungen zwischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen abbauen	158
3.4.6	Auf sexistisches Verhalten reagieren	160
3.4.7	Vorgesetzten entgegentreten, die autoritär ihre Vorstellungen durchsetzen	165
3.4.8	Gegenüber Kunden und Klienten auftreten, die sich widersetzen	169
3.4.9	Sich im Team kollegial verhalten, wenn die Arbeitsbedingungen zum Problem werden	172
3.4.10	Als Vorgesetzte(r) auf Verschlechterungen der Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen reagieren	174
3.4.11	Sich zu Kollegen und Kolleginnen solidarisch verhalten, wenn Entlassungen drohen	175

4	Kann man soziale Qualifikation erlernen?	177
4.1	Soziale Qualifikation ist nur begrenzt zu erlernen	177
4.2	Die Vermittlung sozialer Qualifikation ist ein lebenslanger Prozeß, man kann sie aber auch gezielt trainieren	180
5	Unterscheiden sich Männer von Frauen in ihrer sozialen Qualifikation?	182
5.1	Frauen können genauso gut oder schlecht soziale Qualifikation einsetzen wie Männer	183
5.2	Es gibt Unterschiede zwischen den Geschlechtern, aber sie gelten nicht für jede Frau und jeden Mann	185
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>189</b>