

Forschungsprojekt 1.2.003

Bedeutung von "Kompetenz im Umgang mit Menschen" in ausgewählten Berufsbereichen - unter besonderer Berücksichtigung geschlechtsspezifischer Aspekte

Projektbeschreibung

Astrid Fey

Laufzeit: III-93 bis III-96

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107 - 1730
E-Mail: fey@bibb.de

www.bibb.de

Seit jeher ist Kompetenz im Umgang mit anderen Menschen (Mitarbeitern, Vorgesetzten, Kunden, Klienten, Patienten) wichtiger Bestandteil beruflicher Anforderungen - wenn auch Funktion und Intensität dieser von den Arbeitskräften geforderten sozialen Kompetenz nach Berufsbereichen und Berufen verschieden sind. Die sozialen Kompetenzen (Qualifikationen), die im Erwerbsleben gefordert sind, umfassen mehrere Teilbereiche:

Verhaltensweisen/Einstellungen zu Arbeit und Beruf, zur eigenen Person, zum Umgang mit anderen Menschen und zur Gesellschaft. Jede dieser Dimensionen umfaßt eine Reihe von Elementen. Der Teilbereich "Umgang mit Menschen im Arbeitsleben" besteht aus Elementen wie Kommunikations-, Kooperationsfähigkeit, Einfühlungsvermögen, Konfliktfähigkeit, Integrationsfähigkeit, Verantwortung. Dennoch waren in der Berufspraxis bis in die jüngste Zeit die sozialen Kompetenzen, vor allem Kompetenz im Umgang mit Menschen, nur bei Führungskräften ausdrücklich anerkannt, hoch bewertet und Inhalt von Bildungsmaßnahmen. Erst in den letzten Jahren nahm die Einsicht in die Bedeutung sozialer Kompetenzen auch für die erfolgreiche Ausübung von Tätigkeiten unterhalb der Führungsebene zu, ebenso die Einsicht, daß diese Kompetenzen in Bildung, Ausbildung und Weiterbildung gezielter gefördert werden müssen. Diese Einsichten wurden durch wirtschaftliche und gesellschaftliche Veränderungen vorangetrieben, vor allem

- durch neue Produktionskonzepte, die auf Mitarbeiterengagement, Mitarbeiterqualifikation und Gruppenarbeit statt auf taylorisierte Arbeitsorganisation setzen,
- durch die kontinuierliche Ausdehnung des Dienstleistungssektors, in dem der Umgang mit anderen Menschen wichtiger oder Kernbestandteil von Berufstätigkeit ist,
- durch neue Markt- und Werbestrategien, die in hohem Maße bestrebt sind, auf den einzelnen Kunden einzugehen,
- durch Bemühungen der staatlichen Verwaltung um größere Bürgerfreundlichkeit und -nähe, aber auch
- durch eine zunehmende Differenzierung und Individualisierung privater Lebensformen und -stile in unserer Gesellschaft, die zusammen mit anderen Faktoren eine verstärkte allgemeine Entwicklung in Richtung "Entsolidarisierung" bzw. "Teamunfähigkeit" auch im Arbeitsleben befürchten lassen.

Obwohl bei der Formulierung vieler Neuordnungen von Ausbildungsberufen und in der neueren Ausbildungsmethodik (s. Projektmethode, Leittextmethode) die Notwendigkeit des Lehrens und Lernens sozialer Kompetenzen, insbesondere des Umgangs mit Menschen, berücksichtigt wurde, mangelt es doch noch an intensiveren und systematischeren Erkenntnissen über die konkrete Bedeutung, also über die beruflichen Zusammenhänge, Ausprägungen und Auswirkungen der sozialen Qualifikation "Umgang mit Menschen im Beruf".

Und auch über die oft behauptete größere Kompetenz von Frauen im Umgang mit anderen Menschen, ihre sogenannten typisch weiblichen Qualifikationen in diesem Handlungsbereich, weiß man empirisch differenziert und greifbar noch wenig. Denn beide Begriffskomplexe - "Kompetenz im Umgang mit Menschen" und "typisch weibliche Fähigkeiten" - wurden bisher vornehmlich vorwissenschaftlich erfahren und theoretisch diskutiert. Das Projekt ist dem Forschungsschwerpunkt 2 "Berufliche Bildung, Arbeit und Persönlichkeit" zugeordnet.

Ziel des Projekts ist es, die Notwendigkeit und den konkreten Einsatz und Stellenwert von Kompetenz im beruflichen Umgang mit Menschen in ausgewählten Berufsbereichen empirisch differenziert zu beschreiben, um daraus exemplarische Hinweise/ Anregungen/ Orientierungsmaßstäbe zur Förderung dieser sozialen Kompetenz in Aus- und Weiterbildung sowie am Arbeitsplatz zu gewinnen. Auch soll geklärt werden, ob sich berufsspezifisch oder gar berufsübergreifend geschlechtsspezifische Unterschiede in der Fähigkeit zum beruflichen Umgang mit Menschen ausmachen lassen und welche Auswirkungen das einerseits auf die Effizienz und den Erfolg von Arbeitsprozessen, andererseits auf die Beschäftigten selbst hat.