



SoCrATest

# HANDBOOK

Soft Skills & Creativity Assessment and Testing  
for **Volunteers** in Times of Crisis



Edited by **Sonja Bercko Eisenreich** and **Wolfgang Eisenreich**

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union





SoCrATest

**HANDBOOK**

Soft Skills & Creativity Assessment and Testing  
for **Volunteers** in Times of Crisis

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Project number: 2020-I-IT02-KA227-ADU-094946

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



## Inhaltsübersicht

Vorwort .....	8
Teil I .....	10
1.1 Soft Skills sind die Grundlage für eine kognitive Gesellschaft.....	10
1.2 Das Fehlen von Soft Skills und Kreativitätserziehung in der formalen Bildung ..	12
1.3 Freiwilligenarbeit als Grundlage des nicht formalen und informellen Lernens ..	15
1.4 Krisenreaktion Freiwilligenarbeit .....	16
1.5 Die Bedeutung der Bewertung von Soft Skills .....	21
1.6 Die wachsende Bedeutung von Soft Skills und Kreativität für beruflichen Erfolg und Beschäftigungsfähigkeit .....	23
1.7 Die SoCrATest-Website als Projekt-Webressource .....	26
1.8 SoCrATest E-learning Plattform.....	30
1.9 SoCrATest Soft Skills Self-Assessment Tool.....	36
1.10 SoCrATest Alexa und Mobile Apps .....	40
Teil 2 .....	45
2. Einführung .....	45
2.2 Soziale Fertigkeiten .....	46
2.2.1 Clusterbeschreibung.....	46
2.2.2 Kreatives Denken .....	47
2.2.3 Innovation .....	49
2.2.4 Analytische Fähigkeiten .....	51
2.2.5 Neugierde.....	53
2.2.6 Logisches Denken.....	55
2.2.7 Aufgeschlossenheit.....	57
2.2.8 Experimentieren .....	59
2.2.9 Brainstorming .....	61
2.2.10 Zeitmanagement .....	63
2.2.11 Zwischenmenschliche Fähigkeiten.....	65
2.2.12 Nichtkognitive Fähigkeiten .....	67
2.2.13 Netzwerke.....	69



2.3	Führungskompetenzen .....	71
2.3.1	Beschreibung des Clusters .....	71
2.3.2	Ehrlichkeit .....	73
2.3.3	Vertrauen .....	75
2.3.4	Integrität .....	78
2.3.5	Entscheidungsfähigkeit .....	80
2.3.6	Durchhaltevermögen .....	83
2.3.7	Überzeugende Vision .....	85
2.3.8	Transparenz .....	88
2.3.9	Fähigkeiten zur Beeinflussung .....	91
2.3.10	Kontinuierliches Lernen .....	93
2.3.11	Beratung .....	96
2.3.12	Coaching-Fähigkeiten .....	99
2.4	Management-Fähigkeiten .....	102
2.4.1	Beschreibung des Clusters .....	102
2.4.2	Konfliktmanagement .....	104
2.4.3	Delegationsverwaltung .....	107
2.4.4	Entscheidungsfindung .....	110
2.4.5	Kommunikationsmanagement .....	113
2.4.6	Integritätsmanagement .....	116
2.4.7	Motivation .....	118
2.4.8	Nachverhandlungen .....	121
2.4.9	Präsentationsmanagement .....	124
2.4.10	Problemlösung .....	127
2.4.11	Stressbewältigung .....	130
2.4.12	Teamwork-Management .....	133
2.4.13	Technische Fähigkeiten .....	136
2.4.14	Fehlerbehebungsmanagement .....	139
2.5	Organisatorische Fähigkeiten .....	141
2.5.1	Beschreibung des Clusters .....	141



2.5.2	Anpassungsfähigkeit und Flexibilität.....	143
2.5.3	Zusammenarbeit.....	146
2.5.4	Planung und Lagebeurteilung.....	149
2.5.5	Priorisierung und Wirksamkeit.....	154
2.5.6	Zeitmanagement.....	158
2.6	Persönliche Fähigkeiten.....	161
2.6.1	Beschreibung des Clusters.....	161
2.6.2	Kritisches Denken.....	163
2.6.3	Positivität und Optimismus.....	168
2.6.4	Selbstbewußtsein.....	173
2.6.5	Selbstmotivation.....	176
2.7	Soziale Kompetenzen.....	180
2.7.1	Beschreibung des Clusters.....	180
2.7.2	Kommunikation.....	183
2.7.3	Emotionale Intelligenz.....	190
2.7.4	Belastbarkeit.....	194
2.7.5	Soziale Intelligenz.....	199
2.7.6	Soziale Fähigkeiten - Durchsetzungsvermögen.....	202
TEIL 3	.....	206
3.1	Glossar.....	206
3.1.1	Einleitung.....	206
3.1.2	Glossar Begriffe.....	206
3.2	Literaturliste.....	230
3.2.1	Kreative Fähigkeiten.....	230
3.2.2	Führungskompetenzen.....	231
3.2.3	Managementkompetenzen.....	235
3.2.4	Organisatorische Kompetenzen.....	239
3.2.5	Persönliche Kompetenzen.....	240
3.2.6	Soziale Kompetenzen.....	241



**SoCrATest**

**HANDBOOK**

Soft Skills & Creativity Assessment and Testing  
for **Volunteers** in Times of Crisis



**SoCrATest**

**Soft Skills & Creativity  
Assessment and Testing for  
Volunteers in Times of Crisis**



## Vorwort

**Simona Stefani, WIDE**

Die Covid-19-Epidemie des Jahres 2020 stellt Medizin und Wirtschaft sowie die geistigen, verhaltensmäßigen und körperlichen Fähigkeiten der Menschen vor enorme Schwierigkeiten. Die Abkürzung VUCA fasst die Merkmale dieser "neuen Normalität" zusammen: Schnelligkeit, Unvorhersehbarkeit, Komplexität und Mehrdeutigkeit. Neue Denkweisen und neue individuelle und organisatorische Fähigkeiten sind erforderlich, um mit den Problemen fertig zu werden, die das heutige Umfeld des ständigen, unerwarteten und umfassenden Wandels aufwirft. Die Corona-Krise hat auch zu Innovationen im Bereich der Freiwilligenarbeit geführt, die zuvor unvorstellbar waren, insbesondere während der Abriegelung und an Orten, die am stärksten von der Pandemie betroffen sind: Die Zivilgesellschaft hat einen neuen Respekt für ehrenamtliche Arbeit und die damit verbundene Verantwortung entwickelt. Die Menschen helfen nicht nur ihren Nachbarn umsonst oder verbringen Zeit damit, mit denen zu reden, die nicht ausgehen können, oder ihre Einkäufe für sie zu erledigen. Aufgrund der finanziellen und wirtschaftlichen Auswirkungen der Covid-19-Epidemie engagieren sich viele Menschen nebenbei in der Pflege, in der Landwirtschaft, in der Mobilitätswirtschaft und in der Kreativbranche.

Freiwilligenarbeit ist ein großartiger Ansatz, um neue "Soft Skills" wie Teamarbeit, kognitives Einfühlungsvermögen, Kommunikationsfähigkeit, inter-kulturelle Kompetenz, Stressbewältigung, Disziplin und Selbstvertrauen zu erlernen, unabhängig vom beruflichen Hintergrund der Freiwilligen. Frei-willigenarbeit ist eine großartige Möglichkeit, Erfahrungen und Wissen zu sammeln, insbesondere für Personen, die sich mit der Tatsache abgefunden haben, dass ihre berufliche Arbeit für das größere Krisenmanagementsystem irrelevant ist. Genau genommen ist die Freiwilligentätigkeit eine fantastische Chance, nämlich die Chance, Soft Skills zu entwickeln und zu überprüfen, die in künftigen beruflichen Kontexten von Nutzen sein können.

Aber wie kann ein Freiwilliger nachweisen, dass seine erworbenen Fähigkeiten legitim sind? Wie können Sie einen potenziellen Arbeitgeber davon überzeugen, dass Ihre Fähigkeit, kreativ und kulturell zu denken, Ihnen helfen wird, unter hohem Druck, bei der Bildung neuer Teams und bei der Durchführung multi-kultureller Projekte erfolgreich zu sein? Daher ist die Validierung dieser "Soft Skills", also der erworbenen Kompetenzen, von größter Bedeutung. Trotz des irreführenden Titels machen "Soft Skills" einen bedeutenden Unterschied am Arbeitsplatz und helfen jungen Menschen und Erwachsenen, kreative und innovative Lösungen zu finden, um mit noch nie dagewesenen Risiken, gesellschaftlichen Herausforderungen und Chancen umzugehen.



Ziel dieses SoCrATest-Handbuchprojekts ist es daher, Organisationen, die auf Freiwillige angewiesen sind, zu unterstützen, indem sie ihnen Ressourcen und Anleitungen zur Verfügung stellen, um interne Systeme zur Anerkennung von Soft Skills und Kreativitätspotenzialen einzuführen. Auf diese Weise können Freiwillige ihre Fähigkeiten und Kompetenzen verbessern und so ihre Fähigkeit stärken, in einem stressigen, anspruchsvollen und mehrdeutigen Arbeitsumfeld kreativ und anpassungsfähig zu sein.



## Teil I

### I.1 Soft Skills sind die Grundlage für eine kognitive Gesellschaft

**Susana Moreira Bastos, ISCAP**

Das Erlernen einer Soft Skill untermauert eine Lernkultur im Leben?

Kompetenz bezieht sich auf verschiedene kognitive Fähigkeiten und Fertigkeiten, die erforderlich sind, um zu handeln, d. h. um Ressourcen zu mobilisieren, um verschiedenen Situationen gerecht zu werden, die Ergebnisse erfordern. Kompetenz ist die Fähigkeit, eine Arbeit zu verrichten, die aus einer Reihe von Fähigkeiten besteht.

Das Konzept der Kompetenz beinhaltet mehr als nur den Erwerb von Wissen und Fertigkeiten; es beinhaltet die Mobilisierung von Wissen, Fähigkeiten, Einstellungen und Werten, um komplexen Anforderungen gerecht zu werden. Der Erwerb dieser Kompetenzen führt zu einer wünschenswerten individuellen Entwicklung und zu Wohlbefinden sowie zu florierenden Kulturen und Gesellschaften.

Soft Skills sind eine Reihe von intra- und interpersonellen Fähigkeiten, zu denen gesunder Menschenverstand, die Fähigkeit, mit Menschen umzugehen, und eine positive, flexible Einstellung gehören.

Wie Robles (2012) hervorhebt, können Soft Skills die Verbindung zwischen menschlichen Fähigkeiten, sozialen Fähigkeiten und persönlichen Karriere-eigenschaften sein.

Die Vorteile von Soft Skills liegen darin, dass sie nicht auf einen bestimmten Bereich beschränkt sind, sondern auf verschiedene Kontexte übertragen werden können.

Studien des Stanford Research Institute und der Carnegie Mellon Foundation unter Fortune-500-CEOs ergaben, dass 75 % des langfristigen beruflichen Erfolgs auf die Beherrschung von Soft Skills zurückzuführen ist und nur 25 % auf technische Fähigkeiten. Forscher der Boston University und der Ross School of Business der University of Michigan fanden heraus, dass Arbeitnehmer mit einer Ausbildung in Soft Skills 12 % produktiver sind als Arbeitnehmer ohne diese Ausbildung. Die Harvard University berichtet, dass 85 % des Erfolgs am Arbeitsplatz auf Soft Skills und nur 15 % auf technische Fähigkeiten zurückzuführen sind.

Im Kontext des OECD-Lernkompasses 2030 impliziert der Begriff "Agency" (Handlungsfähigkeit) ein Gefühl der Verantwortung, während die Schüler an der Gesellschaft teilnehmen und versuchen, Menschen, Ereignisse und Umstände zum Besseren zu beeinflussen. Handlungskompetenz erfordert die Fähigkeit, ein Leitziel zu



formulieren und Maßnahmen zur Erreichung eines Ziels fest-zulegen. Es geht darum, zu handeln, anstatt gehandelt zu werden, zu gestalten, anstatt gestaltet zu werden, und verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen, anstatt die Entscheidungen anderer zu akzeptieren. Die Handlungs-kompetenz von Schülern ist kein Persönlichkeitsmerkmal, sondern etwas Formbares und Lernbares. Der Begriff "student agency" wird oft fälschlicher-weise als Synonym für "student autonomy", "student voice" und "student choice" verwendet, aber er ist viel mehr als diese Konzepte. Autonomes Handeln bedeutet nicht, in sozialer Isolation zu funktionieren, und es bedeutet auch nicht, ausschließlich im eigenen Interesse zu handeln. Ebenso bedeutet Schülerautonomie nicht, dass Schüler sagen können, was sie wollen, oder dass sie die Fächer wählen können, die sie lernen wollen.

Qualifikationsentwicklung und lebenslanges Lernen sind wichtige Voraus-setzungen für menschenwürdige Arbeit, Produktivität und Nachhaltigkeit, die den Wert und die Leistung der Arbeit steigern, das Leben der Arbeitnehmer verbessern und die Gesellschaft bereichern können.

Für den Einzelnen sind sie der Schlüssel, um seine Interessen und Bestre-bungen zu verfolgen, Zugang zum Arbeitsmarkt zu erhalten, Armut und sozialer Ausgrenzung zu entkommen und sich an die sich verändernde Arbeitswelt anzupassen. Für Unternehmen bieten sie einen strategischen Wettbewerbs-vorteil für Produktivität und Innovation. Für die Gesellschaft schaffen sie Möglichkeiten für wirtschaftlichen Wandel, die Schaffung von Arbeitsplätzen, Integration, Demokratie, aktive Bürgerschaft und nachhaltiges Wachstum.

Das erneuerte Gebot des lebenslangen Lernens zielt darauf ab, die Menschen, die Unternehmen und die Gesellschaft besser auf die Zukunft vorzubereiten, indem die Lernbedürfnisse sowohl von Jugendlichen als auch von Erwachsenen in allen Wirtschaftssektoren und Wirtschaftszweigen und auf allen Qualifikations- und Verantwortungsebenen erfüllt werden. Umschulung und Höherqualifizierung sind für viele Arbeitnehmer, die einen Arbeitsplatz behalten oder finden wollen, zu einer dringenden Priorität geworden.

Die Internationale Arbeitsorganisation (IAO) erkennt an, dass "allgemeine und berufliche Bildung und lebenslanges Lernen in erheblichem Maße dazu beitragen, die Interessen des Einzelnen, der Unternehmen, der Wirtschaft und der Gesellschaft als Ganzes zu fördern, insbesondere in Anbetracht der entscheidenden Herausforderung, Vollbeschäftigung, Armutsbeseitigung, soziale Eingliederung und nachhaltiges Wirtschaftswachstum in der globalen Wirtschaft zu erreichen". Soft Skills unterstützen eine Kultur des lebenslangen Lernens.



## I.2 Das Fehlen von Soft Skills und Kreativitätserziehung in der formalen Bildung

**Alenka Valjašková, QUALED**

Formales Lernen ist eine systematische, absichtliche Ausbildung, die strukturiert und zielorientiert ist und von einem Ausbilder oder Lehrer geleitet wird. Sie umfasst Bildung an Schulen und Universitäten, aber auch Kurse, Webinare, Seminare oder Coaching. Sie vermitteln grundlegende und fortgeschrittene Kenntnisse in einer Vielzahl von Fächern, was ihre Hauptaufgabe ist. Neben dem Wissen in verschiedenen Bereichen sind auch die Soft Skills<sup>1</sup> wichtig für die Menschen und ihre Entwicklung.

Mehrere Untersuchungen bestätigen, dass die Bedeutung der Soft Skills für den beruflichen und organisatorischen Erfolg zunimmt. Ein hohes Niveau an Soft Skills und Kompetenzen ist nicht nur für den beruflichen, sondern auch für den persönlichen Erfolg von entscheidender Bedeutung. Der Arbeitsmarkt verändert sich durch den enormen technologischen und wissenschaftlichen Wandel, der den Bedarf an qualifizierten Arbeitskräften und der Fähigkeit, kreativ zu sein und mit jedem Hindernis umzugehen, erhöht.

Im Jahr 2020 veröffentlichte das Weltwirtschaftsforum eine Liste der zehn wichtigsten Fähigkeiten bis 2025 für den Eintritt in den Arbeitsmarkt. Es handelte sich um folgende Fähigkeiten: analytisches Denken und Innovation, aktives Lernen und Lernstrategien, komplexe Problemlösung, kritisches Denken und Analyse, Kreativität, Originalität und Initiative, Führung und sozialer Einfluss, Nutzung, Überwachung und Kontrolle von Technologien, Gestaltung und Programmierung von Technologien, Belastbarkeit, Stresstoleranz und Flexibilität, logisches Denken, Problemlösung und Ideenfindung, emotionale Intelligenz, Fehlerbehebung und Benutzererfahrung, Dienstleistungsorientierung, Systemanalyse und -bewertung, Überzeugungskraft und Verhandlungsgeschick.

Bei den Soft Skills besteht jedoch eine Diskrepanz zwischen den Erwartungen und dem tatsächlichen Niveau der Soft Skills der Absolventen. Den Untersuchungen zufolge zeigt sich die Diskrepanz vor allem in Bereichen wie Führung, Zusammenarbeit, Teamarbeit, Kommunikation, Problemlösung, aber auch Kreativität oder kritisches Denken. Andere Bereiche, in denen es den Arbeitnehmern an Fähigkeiten mangelt, sind menschliche Beziehungen, Einfühlungsvermögen oder emotionale Intelligenz.

---

<sup>1</sup> Soft Skills: beziehen sich auf Verhaltenskompetenzen, zwischenmenschliche Fähigkeiten, auf den Menschen ausgerichtete Lernfähigkeiten oder persönliche Eigenschaften, die die Interaktionen, die berufliche Leistung und die Karriereaussichten einer Person verbessern und als die am meisten gefragten Fähigkeiten auf dem Arbeitsmarkt der heutigen Wissensgesellschaft gelten.



Die fehlenden Lücken bei den Soft Skills sollten durch verschiedene Anpassungen des formalen Lernens geschlossen werden. Am wichtigsten ist die Sensibilisierung der Arbeitnehmer für die hohe Nachfrage nach einem zumindest angemessenen Niveau an sozialen Kompetenzen.

**Schulen** werden oft dafür kritisiert, dass sie sich zu sehr auf Wissen und Prüfungen konzentrieren. Daher wird den Schulen empfohlen, zusammen-zuarbeiten und die Vermittlung von Soft Skills und Kreativität in ihren Lehrplan zu integrieren. Laut der 2010 von der Europäischen Kommission durch-geführten Umfrage unter Lehrkräften in Europa, auf die 2011 der Bericht über kreatives Lernen und innovativen Unterricht folgte, gibt es mehrere Hinder-nisse für die Berücksichtigung von Kreativität im Lehrplan. Zu den wichtigsten Hindernissen gehört, dass Fächer separat behandelt werden oder der Lehrplan mit Inhalten überfrachtet ist, die eine flexible und innovative Gestaltung des Unterrichts nicht zulassen. Seitdem haben die meisten EU-Länder ihre Lehr-pläne reformiert, aber es gibt immer noch Probleme damit, wie oft diese Refor-men stattfinden und ob sie flexibel genug sind, um sich an die raschen Ent-wicklungen in der Gesellschaft anzupassen.

Die Lösung, eine Schule zu haben, die die jungen Menschen ganzheitlich erzieht, die ihren Verstand und ihr Herz verbindet, um grundlegende mensch-liche Kompetenzen zu entwickeln, ist daher eine Herausforderung.

So wichtig Schulen auch sind, Soft Skills oder kreativitätsfördernde Aktivitäten werden in der Regel nicht in dem Maße in die Lehrpläne aufgenommen, wie es für die zukünftigen Arbeitnehmer von Vorteil wäre.

Der rasche Wandel hin zu einem klimaneutralen Europa und die digitale Trans-formation verändern die Art und Weise, wie wir arbeiten, lernen, an der Gesellschaft teilhaben oder unseren Alltag gestalten. Auch die Pandemie und der Konflikt in der Ukraine hatten tiefgreifende Auswirkungen auf Millionen von Menschen in der EU. Viele mussten oder müssen sich neue Qualifikationen aneignen und einen neuen Arbeitsplatz in einem anderen Wirtschaftszweig finden. Weitere werden sich weiterbilden müssen, um ihren Arbeitsplatz in einem neuen Arbeitsumfeld zu behalten. Für junge Menschen könnte der Einstieg in den Arbeitsmarkt eine große Herausforderung sein. Das ist der Grund dafür, **dieses Thema auf die nicht-formale oder informelle Ebene** und die Bedeutung des lebenslangen Lernens **zu richten**.

Beim **nicht-formalen** Erwerb von Soft Skills werden zwei Kategorien unterschieden: Die erste Kategorie ist die allgemeine und berufliche Bildung in Form von Kurzprogrammen - Kursen wie Seminaren, Workshops, Konferenzen - mit dem Ziel, die Entwicklung von Fähigkeiten für die Beschäftigung und das Alltagsleben zu verbessern.



Andere zielgerichtete Programme wie runde Tische, Konferenzen, Buchpräsentationen, Treffen mit Experten, Kunst- und Kreativlabors und soziale Aktivitäten, Peer-Tutoring und interne Zusammenarbeit, internationaler Austausch, Zuweisung von Rollen und Verantwortlichkeiten sind ebenfalls Teil der Kategorie des nicht-formalen Lernens zur Entwicklung der Soft Skills junger Erwachsener. Die Ausbildung in einem spezifischen organisatorischen Umfeld, unter den Mitarbeitern eines Unternehmens oder innerhalb einer sozialen Gruppe stellt eine "tiefgreifende" Erfahrung und eine Gelegenheit zur Verbesserung oder Entwicklung von Soft Skills in Bezug auf verschiedene Bereiche und Kreativität dar.

In der zweiten nicht-formalen Kategorie werden Soft Skills und Kreativität durch die Teilnahme an organisierten Sonderausbildungen, wie z. B. von der Arbeitsagentur unterstützte Ausbildungen oder Karrierezentren, entwickelt.

Im **informellen** Modus ist der Erwerb von Soft Skills und Kreativität allgemeiner als im formalen und nicht-formalen Modus, da er sich aus den **Aktivitäten des täglichen Lebens einer Person** ergibt, entweder als Einzelperson oder als Gruppenmitglied. **Als Einzelperson** können Sie bestimmte persönliche Eigenschaften, Merkmale und emotionale Intelligenz durch Selbstlernen und die Entdeckung Ihrer Kompetenzen entwickeln und mit kontinuierlichen Bemühungen ein höheres Niveau dieser Fähigkeiten erreichen. Durch persönliches Lernen können Sie an Durchsetzungsvermögen, geistiger Beweglichkeit oder Respekt gegenüber anderen arbeiten.

Zweitens: Soft Skills werden durch das tägliche Leben **in der Gesellschaft** entwickelt. In dieser Kategorie wird die Entwicklung von Soft Skills durch verschiedene soziokulturelle Aktivitäten realisiert. Der Einzelne entwickelt soziale Kompetenzen, indem er Freunde und Familie beobachtet, religiöse Veranstaltungen besucht oder an Gemeinschaftsaktivitäten und sozialen Zusammenkünften teilnimmt. Die informelle Form des Erwerbs von Sozialkompetenzen ist durch eine zufällige und spontane, nicht im Voraus geplante Vorgehensweise gekennzeichnet.

Künftige Arbeitnehmer sollten sich der Bedeutung von Soft Skills und Kreativität bewusst sein, und wenn sie während der Schulzeit kein angemessenes Niveau an Soft Skills erworben haben, sollten sie nach diesen informellen und nicht-formalen Möglichkeiten suchen, um sie zu verbessern.



### 1.3 Freiwilligenarbeit als Grundlage des nicht formalen und informellen Lernens

*Alenka Valjaškova, QUALED*

Das eine Umfeld, das im vorherigen Kapitel nicht erwähnt wurde, war die **Freiwilligenarbeit**. Freiwilligenarbeit und Sozialarbeit sind eng miteinander verbunden und haben einen gemeinsamen historischen, kulturellen und ethischen Hintergrund. Es gibt beträchtliche Bemühungen, Nichtprofessionelle in die Lösung vieler sozialer oder gemeinschaftlicher Probleme einzubeziehen. Das Europäische Zentrum für Freiwilligenarbeit (CEV) unterscheidet zwischen formeller und informeller Freiwilligenarbeit, und gleichzeitig sehen wir, dass virtuelle Freiwilligenarbeit ein neuer Bereich der Freiwilligenarbeit ist, der sich in den letzten Jahren entwickelt hat. Der Europarat empfiehlt, dass die einzelnen Länder den Freiwilligendienst auf nationaler Ebene definieren, wobei der Schwerpunkt auf dem Bildungsaspekt liegt.

Die Rolle der Freiwilligen sollte unterstützend sein, die Arbeit der Fachkräfte ergänzen und die Lebensqualität der Kunden und der Gemeinschaft verbessern. Freiwilligenarbeit wurde lange Zeit nur als eine alternative Form der Freizeitgestaltung angesehen und nicht gewürdigt. Heute ist sie in vielen Bereichen und Diensten unersetzlich und erfüllt wichtige Funktionen:

- Sie stärkt die Bürgerbeteiligung,
- Sie trägt zu einer besseren Selbstbestimmung der ausgegrenzten Bevölkerungsgruppen bei,
- Kompensiert fehlende Sozialleistungen,
- Sie ist ein wirksames Instrument der öffentlichen Politik,
- trägt zur Demokratisierung der Gesellschaft bei.

Es bringt auch große erzieherische Vorteile für einen Freiwilligen als Person mit sich.

Wenn Sie Ihre Freizeit nutzen, um sich in einem Gemeinschaftsprojekt zu engagieren, das Ihnen am Herzen liegt, ist das eine großartige Gelegenheit, neue Menschen mit gleichen Interessen und ähnlichen Leidenschaften kennenzulernen. Oft trifft man Menschen, mit denen man sonst vielleicht nicht in Kontakt käme. Daraus können sich neue Freundschaften und ein breiteres **soziales Netzwerk ergeben**, das zu einem bereichernden Teil Ihres Lebens werden kann, was sich wiederum auf Ihre sozialen Kompetenzen und Ihre Kreativität auswirken kann. Freiwilligenarbeit ist eine wechselseitige Beziehung, in der nicht nur zum Ausdruck kommt, was jede Partei anbieten kann, sondern auch, was beide Parteien gewinnen können. Der Empfänger nimmt die Hilfe nicht passiv an, sondern ist in der Lage, etwas zu geben, auch wenn er sich dessen oft nicht bewusst ist, was ein großer Vorteil für den Freiwilligen sein kann.



Wir neigen oft dazu, Kreativität mit Künstlern in Verbindung zu bringen, wir halten sie für eine Gabe, was zum Teil richtig ist, aber es ist keine vollständige Definition. Kreativität bedeutet, unseren Geist zu öffnen und Wege zu finden, Ziele zu erreichen oder Probleme mit einer innovativen Perspektive zu lösen. Vor allem aber ist sie eine Fähigkeit, die wir erlernen und verbessern können, so wie wir es mit den Soft Skills tun können.

Kreativität und soziale Kompetenz müssen geübt werden; sie können während der Freiwilligenarbeit trainiert werden. Sicherlich muss Freiwilligenarbeit zum Wohle anderer geleistet werden, aber sie hat auch Nebeneffekte und kann eine persönlich bereichernde Erfahrung sein.

Wenn Sie sich freiwillig engagieren, setzen Sie sich gleichzeitig verschiedenen Arten von Vielfalt aus: menschlich, beruflich, kulturell und organisatorisch. Dieser Kontakt mit Vielfalt stärkt Ihre Fähigkeit, in Zukunft mit unterschiedlichen Menschen zusammenzuarbeiten, und verbessert so Ihre **Fähigkeiten zur Teamarbeit und Zusammenarbeit**.

Außerdem muss man als Freiwilliger neue Dinge lernen, was einem die Möglichkeit gibt, seine **Lernfähigkeiten** zu trainieren, denn je mehr man lernt, desto besser wird man darin.

In der Regel sammelt man bei der Freiwilligenarbeit Erfahrungen mit verschiedenen sozialen oder kommunalen Problemen, und während man hilft, diese zu lösen, baut man eine soziale Bindung zu anderen Freiwilligen oder Kunden auf. Dies kann Ihr **Einfühlungsvermögen** verbessern und ausbauen.

Die Erfahrung, anderen bei finanziellen, familiären oder sozialen Problemen zu helfen, ist eine demütigende Erfahrung, die Ihnen die Möglichkeit geben kann, das, was Sie haben, mehr zu schätzen. Andererseits können Sie dadurch die Erfahrung machen und erkennen, dass es mehr als einen Weg gibt, Probleme zu lösen, was Ihre Innovations- und Kreativitätsfähigkeiten schult.

Die Freiwilligentätigkeit ist und bleibt eine der besten Voraussetzungen für das Erlernen von Soft Skills und die Entwicklung von Kreativität.

## **I.4 Krisenreaktion Freiwilligenarbeit**

**Sonja Bercko Eisenreich, INTEGRA**

Freiwillige spielen eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung von Gemeinschaften bei der Erholung nach Katastrophen wie dem Erdbeben in der Türkei im Frühjahr 2023, der Covid-19-Epidemie und anderen humanitären Krisen. Der menschliche Tribut, die



physische Zerstörung und der Zusammenbruch des sozialen Zusammenhalts, die aus diesen Krisen resultieren, sind verheerend für die betroffenen Gemeinschaften. Freiwilligenarbeit, also der selbstlose Einsatz von Menschen, die ihre Zeit, ihre Talente und ihre Ressourcen freiwillig zur Verfügung stellen, um anderen zu helfen, ist zu einem festen Bestandteil der Katastrophenhilfe und der Wiederaufbauarbeiten geworden.

Freiwillige spielen in Krisensituationen eine wichtige Rolle, da sie in der Lage sind, schnell zu reagieren und sich an veränderte Umstände anzupassen und häufig die Lücken zu füllen, die etablierte Nothilfesysteme hinterlassen. Freiwillige werden zu einer unschätzbaren Ressource, wenn der Bedarf an Hilfe die Möglichkeiten der etablierten Reaktionsmechanismen übersteigt. Sie können schnell reagieren, sich an neue Umstände anpassen und offizielle Initiativen ergänzen.

### *Beteiligung von Freiwilligen*

Einige der wichtigsten Gründe, warum Freiwillige in Katastrophenzeiten so wichtig sind, werden im Folgenden genannt.

**Schnelle Einsatzbereitschaft:** Freiwillige befinden sich in einer einzigartigen Position, um schnell und effektiv auf Notfälle zu reagieren. Sie haben einen ausgeprägten Sinn für staatsbürgerliche Verantwortung und sind bereit, den Bedürftigen in ihren Gemeinden zu helfen. Freiwillige können sich selbst organisieren und Katastrophengebiete innerhalb von Stunden erreichen, während herkömmliche Notfallsysteme aufgrund bürokratischer Abläufe und anderer Hindernisse Tage oder Wochen brauchen können. Diese rasche Organisation verkürzt die Zeit, die benötigt wird, um Menschen in Not zu helfen, was Leben retten kann.

Die erfolgreiche Reaktion auf sich verändernde Bedingungen in der Zeit nach einer Katastrophe erfordert ein hohes Maß an Flexibilität und Anpassungsfähigkeit, die Freiwillige in hohem Maße aufweisen. Sie sind in der Lage, ihre Aktivitäten und Dienste schnell zu ändern, um neuen Anforderungen und Schwerpunktverlagerungen gerecht zu werden. Sie können wichtige Lücken in formellen Reaktionssystemen füllen, die sich möglicherweise nur schwer an unvorhergesehene Szenarien anpassen können, da sie in der Lage sind, schnell zu denken und ihre Fähigkeiten auf die Anforderungen des Augenblicks zuzuschneiden.

**Unterstützung der offiziellen Reaktion:** Ehrenamtliche Helfer unterstützen die offiziellen Katastrophenschutzbehörden, indem sie deren Fähigkeiten ergänzen und erweitern. Freiwillige ergänzen die offiziellen Systeme, indem sie Arbeitskräfte, Fähigkeiten und Wissen zur Verfügung stellen, die sonst fehlen würden. Ihre Hilfe kann in Form von



medizinischer Behandlung, Such- und Rettungsmaßnahmen, Logistikmanagement, emotionaler Unterstützung und sogar Engagement in der Gemeinde erfolgen. Ehrenamtliche Helfer verbessern die gesamte Notfallhilfe, indem sie mit den etablierten Mechanismen zusammenarbeiten.

Verringerung von Service- und Unterstützungslücken: In Krisenzeiten kann es vorkommen, dass die bestehenden Notfallsysteme überfordert sind. Um diese Verfügbarkeitslücken zu schließen, sind Freiwillige von entscheidender Bedeutung. Sie können formale Systeme ergänzen, indem sie zusätzliche Menschen, Materialien und Kenntnisse zur Verfügung stellen. Freiwillige mit medizinischem oder ingenieurwissenschaftlichem Hintergrund können zum Beispiel dort aushelfen, wo das formale Gesundheits- oder Infrastruktursystem überlastet ist. Freiwillige Helfer sind von entscheidender Bedeutung, wenn es darum geht, diese Lücken in den Ressourcen zu schließen und den betroffenen Gemeinschaften die benötigte Hilfe zukommen zu lassen.

Die Freiwilligen kommen häufig aus den betroffenen Städten oder benachbarten Regionen, haben also persönliche Verbindungen und sind mit dem lokalen Hintergrund, der Kultur und der Sprache bestens vertraut. Aufgrund ihrer Vertrautheit mit dem Terrain sind sie besser in der Lage, sich mit den besonderen Problemen des betroffenen Gebiets auseinanderzusetzen. Indem sie helfen, gefährdete Gemeinden, kulturelle Normen und gemeinschaftsspezifische Anforderungen zu erkennen, können Freiwillige die Hilfsmaßnahmen besser steuern. Aufgrund ihrer weitreichenden sozialen Netzwerke sind sie in einer hervorragenden Position, um Vertrauen zu schaffen, offene Kommunikationskanäle einzurichten und denjenigen, die es am meisten brauchen, emotionale Unterstützung zu bieten.

### *Die Kompetenzen von Freiwilligen*

Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Freiwillige die Effizienz der Krisenreaktion verbessern können, indem sie die Kapazitäten der etablierten Hilfsorganisationen ergänzen.

Das Fachwissen und die Erfahrung der Freiwilligen können in Zeiten der Not von unschätzbarem Wert sein. Diese Fähigkeiten können erlernt werden und umfassen Dinge wie medizinische Ausbildung, technisches Wissen, Sprachkenntnisse, technologisches Verständnis sowie Koordinations- und Logistikerfahrung. Freiwillige können am besten auf die Bedürfnisse der von einer Krise betroffenen Menschen eingehen, indem sie auf das Fachwissen zurückgreifen, das sie in ihrem jeweiligen Bereich erworben haben. So kann medizinisches Personal die notwendige medizinische Versorgung sicherstellen, Ingenieure können Schäden an der Infrastruktur bewerten und



beheben, und Sprachspezialisten können den Menschen helfen, miteinander zu kommunizieren.

**Fachwissen auf dem Gebiet:** Es gibt viele Freiwillige mit einem umfangreichen beruflichen Hintergrund. Medizin, Pädagogik, Sozialarbeit, Ingenieurwesen oder Projektmanagement - all das ist möglich. Aufgrund ihrer langjährigen Berufserfahrung können sie wertvolles Wissen und Fachkenntnisse aus ihren Berufen in die Krisenreaktion einbringen. Dieses Wissen garantiert, dass die Maßnahmen mit den Normen und Standards in diesem Bereich übereinstimmen, erhöht die Effizienz der Entscheidungsfindung und verbessert die Qualität der Dienste.

**Freiwillige, die aus der betroffenen Gemeinschaft stammen oder über umfangreiche Erfahrungen in der Region verfügen,** haben unschätzbare lokale Kenntnisse und Einblicke in den Kontext. Sie sind mit der Topografie, den kulturellen Normen, der sozialen Dynamik und den verfügbaren Ressourcen der Region bestens vertraut. Aufgrund ihrer Vertrautheit mit dem Gebiet sind sie besser in der Lage, die Situation zu beurteilen, die Bedürfnisse der Gemeinschaft zu ermitteln und Lösungen umzusetzen. Die Interaktion zwischen den offiziellen Hilfsorganisationen und der Gemeinde kann durch die Unterstützung von Freiwilligen, die das lokale Umfeld genau kennen, verbessert werden.

**Zweisprachig und bikulturell sein:** Freiwillige, die zweisprachig oder kulturell kompetent sind, sind von unschätzbarem Wert in Situationen, die eine kulturübergreifende Kommunikation oder Verständigung erfordern, z. B. in einer multikulturellen Gemeinschaft oder bei einer internationalen Katastrophe. Sie können als Übersetzer oder Dolmetscher fungieren, um den Einsatzteams zu helfen, mit denjenigen zu kommunizieren, die nicht die gleiche Sprache sprechen. Darüber hinaus können Freiwillige, die sich mit einer Vielzahl kultureller Praktiken und Normen auskennen, besser sicherstellen, dass die örtlichen Gepflogenheiten respektiert und in die Hilfsmaßnahmen einbezogen werden, um Missverständnisse oder unbeabsichtigte Schäden zu vermeiden.

**Fähigkeit, sich zu verändern und Probleme zu lösen:** Freiwillige verfügen in der Regel über eine ausgezeichnete Flexibilität und die Fähigkeit, unter Druck kreativ zu denken - beides ist in Krisensituationen unerlässlich. Sie können mit Unklarheiten umgehen, spontan praktikable Lösungen entwickeln und knappe Fristen problemlos einhalten. Freiwillige haben die einzigartige Fähigkeit, neue Anforderungen schnell zu analysieren, Lücken in der Versorgung zu erkennen und kreative Lösungen anzubieten. Die Krisenreaktion profitiert von ihrer Fähigkeit, schnell und kreativ zu denken und sich auf neue Situationen einzustellen, sobald sie entstehen.



Freiwillige, die bereits Vertrauen und Beziehungen innerhalb der Gemeinschaft aufgebaut haben, können effektiver auf Notfälle reagieren. Sie können mit den Einheimischen in Kontakt treten, vertrauensvolle Beziehungen aufbauen und nützliche Daten über die besonderen Schwierigkeiten von Einzelpersonen und Gemeinschaften erhalten. Die Menschen in den betroffenen Gebieten sind eher bereit, zusammenzuarbeiten und sich an den Hilfsmaßnahmen zu beteiligen, wenn sie freundliche Gesichter und Menschen sehen, die sie kennen und denen sie vertrauen.



## 1.5 Die Bedeutung der Bewertung von Soft Skills

**Susana Moreira Bastos, ISCAP**

Fähigkeiten können allgemein als "Handeln im Kontext" definiert werden, und sie können erlernt und entwickelt werden. In der Tat sind Fähigkeiten eng mit dem Verhalten und dem sie umgebenden Kontext verbunden, der ihr Aktivierungspotenzial und ihre Übertragungsfähigkeit beeinflusst. Genauer gesagt werden transversale Fähigkeiten als eine Reihe von persönlichen und zwischenmenschlichen Fähigkeiten - im Allgemeinen als "Soft Skills" bezeichnet - angesehen, aber auch als technische Fähigkeiten, die genutzt werden können und die für die Leistung am Arbeitsplatz in verschiedenen Berufen wichtig sind, unabhängig vom akademischen Fachbereich.

Der Ansatz des kompetenzorientierten Lernens zielt in erster Linie darauf ab, bei den Lernenden ein kritisch-reflexives Denken zu entwickeln, das sie in die Lage versetzt, ihre Ideen zu analysieren, zu entscheiden, zu planen und zu kommunizieren. In diesem Sinne ist die Entwicklung von Lehr-Lern- und Bewertungsstrategien, die das Erreichen der gewünschten Lernergebnisse fördern, von grundlegender Bedeutung.

Die "großen klassischen Denker, die sich mit den Problemen der Erziehung befasst haben, sagten und wiederholten es: Es ist Aufgabe des Lehrers, dem Schüler das zu vermitteln, was die Menschheit bereits über sich selbst und die Natur gelernt hat, alles, was sie an Wesentlichem geschaffen und erfunden hat" (...) eine der Hauptaufgaben, die der Erziehung vorbehalten sind, besteht vor allem darin, der Menschheit die Fähigkeit zu verleihen, ihre eigene Entwicklung zu beherrschen.

Die Bewertung von Soft Skills ist notwendig, um den Lernprozess und das persönliche Wachstum und Empowerment zu fördern.

Die Wahrnehmung, die Einzelpersonen und Arbeitgeber in Bezug auf den Erwerb und die Stärkung ihrer Soft Skills haben, wird in ihnen das Selbst-bewusstsein für das Niveau ihrer kognitiven Entwicklung in jeder Soft Skill erzeugen. Somit wird die Wertschätzung und Anerkennung durch die Arbeit-geber die Beförderung der Person und des Berufs verbessern.

Die Bewertung der Soft Skills berücksichtigt und bewertet die Erfahrungen der Person, wie z. B. den Lernprozess und das persönliche Wachstum, insbesondere beim Erwerb und der Stärkung der von den Unternehmen gewünschten Soft Skills, und begünstigt somit deren Anerkennung, Verbesserung und Förderung.

Der Einsatz des Bewertungsinstruments für eine bestimmte Gruppe von Fähigkeiten hat eine direkte Auswirkung auf die Menschen. Sie sind die Hauptakteure, die die



Nutzbarkeit des Instruments verstehen und die Notwendigkeit erkennen, solche Soft Skills zu fördern und zu entwickeln.



## **I.6 Die wachsende Bedeutung von Soft Skills und Kreativität für beruflichen Erfolg und Beschäftigungsfähigkeit**

**Wolfgang Eisenreich, ECC**

Die Bedeutung der Soft Skills und der kreativen Fähigkeiten einer Person bei der Bestimmung ihrer Beschäftigungsfähigkeit hat aufgrund des sich schnell verändernden Arbeitsmarktes weltweit erheblich zugenommen. Die Arbeitgeber legen einen größeren Wert auf die Fähigkeit des Einzelnen, effektiv zu kommunizieren, zu interagieren, sich an neue Situationen anzupassen und kreativ zu denken. Dies gilt trotz der Tatsache, dass technische Fähigkeiten nach wie vor erforderlich sind. Die Arbeitgeber erkennen allmählich den Bedarf an Arbeitskräften, die nicht nur über technische Kompetenzen, sondern auch über ein breites Spektrum an Soft Skills und Kreativität verfügen, da Automatisierung und technologische Durchbrüche die Branchen weiter verändern. Dieser Bedarf ergibt sich unmittelbar aus der Tatsache, dass die Branchen durch Automatisierung und technologischen Fortschritt umgestaltet werden.

Bewerber, die ihre kreativen und sozialen Fähigkeiten auf einem hohen Niveau entwickelt haben, haben einen Wettbewerbsvorteil auf dem Arbeitsmarkt. Diese Kompetenzen heben den Einzelnen von seinen Mitmenschen ab und erhöhen seine Beschäftigungsfähigkeit in einer Vielzahl von Branchen und Funktionen. Personen, die eine Führungsrolle übernehmen, ihre Ideen wirksam artikulieren und komplizierte Herausforderungen erfolgreich bewältigen können, haben größere Chancen auf beruflichen Aufstieg und Erfolg. Soft Skills und Ideen-reichtum sind zwei Faktoren, die zum beruflichen Aufstieg und Erfolg beitragen. Die Förderung von Soft Skills und kreativem Potenzial erhöht nicht nur die Beschäftigungsfähigkeit, sondern führt auch zu einem Gefühl der persönlichen Erfüllung für den Einzelnen. Diese Fähigkeiten geben den Menschen die Möglichkeit, ihre einzigartigen Talente zum Ausdruck zu bringen, sich an einer Arbeit zu beteiligen, die für sie einen Sinn hat, und sich in ihrer beruflichen Tätigkeit zu verwirklichen.

Das SoCrATest Assessment Tool präsentiert vier verschiedene Gruppen von Soft Skills mit insgesamt 18 kritischen Soft Skills und kreativen Fähigkeiten, die von Arbeitgebern sehr geschätzt werden. Das Sammeln wertvoller Erfahrungen durch Freiwilligenarbeit erhöht die eigene Beschäftigungsfähigkeit und macht eine Person für potenzielle Arbeitgeber besser vermarktbar. Die folgenden Fähigkeiten sind die wichtigsten:

- Fähigkeit zur effektiven Kommunikation und Interaktion mit anderen Die Fähigkeit zur effektiven Kommunikation und Interaktion mit anderen ist in den vernetzten und kollaborativen Arbeitsumgebungen von heute entscheidend. Arbeitgeber in allen Branchen legen großen Wert auf Bewerber, die ihre



Gedanken effektiv mitteilen, auf das achten, was ihnen gesagt wird, sinnvolle Beziehungen pflegen und mit anderen zusammen-arbeiten können.

- **Kritisches Denken und Problemlösungsfähigkeiten:** Personen, die über die "Soft Skills" der Problemlösung und des kritischen Denkens verfügen, sind in der Lage, schwierige Umstände zu beurteilen, fundierte Schlussfolgerungen zu ziehen und originelle Lösungen zu entwickeln. Diese Fähigkeiten werden immer gefragter, da Unternehmen nach Personen suchen, die mit Unklarheiten umgehen können, angesichts von Veränderungen flexibel bleiben und wertvolle Beiträge zur Problem-lösung leisten.
- **Flexibilität und Belastbarkeit:** In einem Arbeitsumfeld, das sich ständig verändert, sind Flexibilität und Belastbarkeit absolut notwendig. Perso-nen, die sich schnell auf neue Situationen einstellen, Schwierigkeiten akzeptieren und angesichts von Misserfolgen Ausdauer zeigen können, werden von Arbeitgebern sehr geschätzt.
- **Führungs- und Teamworkfähigkeiten** sind in der heutigen Arbeitswelt sehr gefragt, da immer mehr Unternehmen den Schwerpunkt auf die Zusammenarbeit und die Fähigkeit legen, mit Mitgliedern unterschied-licher Herkunft effektiv zusammenzuarbeiten. Menschen, die in der Lage sind, andere zu führen, zu ermutigen, zu inspirieren und anderweitig zu beeinflussen, werden als wertvolles Kapital bei der Erreichung der Unternehmensziele angesehen.

Die Anstrengungen, die zur Lösung von Problemen unternommen werden, zeigen die Bedeutung der Kreativität für die Beschäftigungsfähigkeit. Arbeit-geber suchen nach Mitarbeitern, die in der Lage sind, kreativ zu denken, neue Ideen zu entwickeln und Probleme aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten. Innovative Produkte, Dienstleistungen und Verfahren werden zu einem großen Teil durch den Beitrag kreativer Köpfe entwickelt, die ihren Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Kreative Menschen sind in der Regel flexibler gegenüber Veränderungen in ihrem Umfeld, da sie gewohnt sind, neue Handlungsmöglichkeiten zu erkunden und unorthodoxe Strategien zuzulassen. Ihre Fähigkeit, kreativ zu denken und ihr Verhalten an veränderte Bedingungen anzupassen, wird in der schnelllebigen, sich ständig verändern-den Arbeitswelt von heute sehr geschätzt. Menschen werden ermutigt, eine Vielzahl von Standpunkten, Fachgebieten und Fähigkeiten zu mischen, wenn sie zu kreativem Handeln ermutigt werden, denn dies fördert auch die Teamarbeit und interdisziplinäre Arbeit. Mitarbeiter, die in der Lage sind, funktions-übergreifende Ideen zu entwickeln, eine Kultur der Kreativität zu fördern und eine Brücke zwischen den Disziplinen zu schlagen, werden von den Unter-nehmen sehr geschätzt, weil sie in der Lage sind, eine Brücke zwischen den Disziplinen zu schlagen.

Die rasante Entwicklung der Technologie der künstlichen Intelligenz (KI) hat eine Diskussion über die Zukunft der Beschäftigung und die gefragten Fähig-keiten ausgelöst. Ein Thema, das dabei zur Sprache kam, ist die wachsende Bedeutung von Soft Skills, zu



denen Kreativität und die Fähigkeit zu kreativem Denken gehören. Da Technologien der künstlichen Intelligenz weiterhin ganze Branchen umwälzen und die Arbeitswelt neu definieren, wird die Bedeutung dieser Soft Skills und der Kreativität immer offensichtlicher.

Systeme mit künstlicher Intelligenz (KI) zeichnen sich durch Datenanalyse, Automatisierung und Mustererkennung aus, wodurch sie Aufgaben schnell und präzise ausführen können. Andererseits haben sie häufig Schwierigkeiten bei Tätigkeiten, die kontextbezogenes Wissen, emotionale Intelligenz und kreative Problemlösungen erfordern. Künstliche Intelligenzsysteme sind nicht in der Lage, sich auf komplizierte menschliche Interaktionen einzulassen, nonverbale Hinweise zu erfassen oder Empathie zu zeigen.

Starke kommunikative und zwischenmenschliche Fähigkeiten sind nach wie vor notwendig, um erfolgreich Beziehungen zu knüpfen, zusammenzuarbeiten und menschliche Bedürfnisse zu befriedigen. Personen, die über andere Soft Skills wie emotionale Intelligenz und Einfühlungsvermögen verfügen, sind besser in der Lage, mit anderen in Kontakt zu treten, die Perspektiven anderer zu verstehen und entsprechend zu reagieren. Diese Fähigkeiten sind unerlässlich für Berufe, die den Umgang mit anderen Menschen, den Dienst am Kunden, die Führungsrolle oder die Zusammenarbeit in einer Gruppe erfordern.

Systeme der künstlichen Intelligenz sind in der Lage, Antworten auf der Grundlage bereits vorhandener Daten zu geben, aber nur der Mensch kann wirklich kreativ sein. Problemlösung, Innovation und die Identifizierung von Möglichkeiten, die KI-Systeme möglicherweise übersehen, erfordern kreatives Denken, Vorstellungskraft und die Fähigkeit, neue Ideen zu entwickeln. Zu den ethischen Bedenken in Bezug auf Systeme der künstlichen Intelligenz gehören Datenschutz, Voreingenommenheit und Verantwortlichkeit. Menschen, die die Fähigkeit besitzen, kritisch zu denken, sind besser in der Lage, die Auswirkungen von KI-Systemen zu beurteilen, moralische Schlussfolgerungen zu ziehen und den verantwortungsvollen Einsatz von KI zu überwachen.

Durch die Entwicklung dieser "Soft Skills" wird der Einzelne in die Lage versetzt, neben den KI-Technologien zu überleben, was seine Beschäftigung sichert und die auf den Menschen ausgerichtete Wertschöpfung fördert.



## I.7 Die SoCrATest-Website als Projekt-Webressource

**Gabriele Campanino, WIDE**

Die SoCrATest-Partner, die die Projektwebsite gemeinsam erstellt haben, haben daran gearbeitet, eine ansprechende und interaktive Benutzererfahrung zu schaffen, um zahlreiche Vorteile zu gewährleisten und nicht nur Informationen über das Projekt zu verbreiten.

Um die Bedürfnisse und Erwartungen der großen Gemeinschaft besser zu verstehen, wurden verschiedene Tools für die Sammlung von Daten und Nutzerfeedback implementiert, wie z. B. das Kontaktformular. Darüber hinaus wurden Module zur Förderung der aktiven Beteiligung am Projekt integriert, um die Nutzer einzubeziehen und sie zu einem aktiven Teil des Entscheidungsprozesses zu machen. Es wurden auch Instrumente zur Überwachung und Analyse des Website-Verkehrs entwickelt, um die Auswirkungen und die Wirksamkeit der Kommunikations- und Werbemaßnahmen zu bewerten. Dank dieser Instrumente ist die Website zu einem Instrument der Interaktion und der Einbindung der Gemeinschaft geworden, das einen Mehrwert für das Projekt und seine Ziele schaffen kann.

### *Technologische Aspekte*

Die Website verwendet WordPress als Hauptplattform, da es eine breite Palette von Möglichkeiten zur Integration und Erweiterung von Funktionen bietet. Dank der großen Gemeinschaft von Entwicklern und der von der Plattform zur Verfügung gestellten Tools ist es möglich, benutzerdefinierte Plugins, grafische Themes und Widgets zu verwenden, mit denen die Benutzererfahrung bereichert werden kann. Darüber hinaus bietet WordPress eine intuitive Benutzeroberfläche, mit der Website-Manager Inhalte leicht aktualisieren, Seiten und Beiträge erstellen, Einstellungen ändern und Statistiken überwachen können. Dank der Flexibilität und Skalierbarkeit der Plattform kann die Website mit der Aktivität, die sie repräsentiert, mitwachsen und so eine immer professionellere und attraktivere Online-Präsenz für die Nutzer gewährleisten.

Die mobile Nutzung der Website stellt eine wichtige Gelegenheit dar, die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der Inhalte über mobile Geräte wie Smartphones und Tablets zu gewährleisten. Dank der Gestaltung und Entwicklung einer mobilfreundlichen Schnittstelle wird die Website auf mobilen Geräten zugänglicher und leichter navigierbar, was die Benutzererfahrung verbessert und die Möglichkeit erhöht, ein größeres und vielfältigeres Publikum zu erreichen. Darüber hinaus können die Nutzer dank der mobilen Präsenz der Website von jedem Ort aus auf die Inhalte zugreifen, ohne einen



Desktop-Computer benutzen zu müssen. Dies erhöht die Interaktion der Nutzer mit der Website und ermöglicht es der Projektpartnerschaft, Informationen in Echtzeit bereit-zustellen und so eine vollständige und zunehmend personalisierte Nutzererfahrung zu gewährleisten. Darüber hinaus bietet die mobile Nutzung der Website die Möglichkeit, spezifische Funktionen von Mobilgeräten zu nutzen, wie z. B. die Geolokalisierung und die Möglichkeit, Inhalte in sozialen Netzwerken zu teilen, um die Nutzererfahrung zu bereichern und die Interaktion mit der Öffentlichkeit zu verbessern.

### *Inhaltsbezogene Aspekte*

Die Website bietet direkten Zugang zu allen Informationsprodukten des Projekts, so dass jeder von den Informationen und Ergebnissen profitieren kann. Über den Dokumentationsbereich können die Nutzer auf eine breite Palette von Informationsprodukten zugreifen, wie z. B. Projektprodukte, Berichte, zusammenfassende Dokumente, Präsentationen von Veranstaltungen, Handbücher und vieles mehr. Diese Produkte stehen in mehreren Sprachen zur Verfügung und sind nach Themen geordnet, um die Recherche und Konsultation zu erleichtern. Darüber hinaus bietet die Website auch die Möglichkeit, die Informationsprodukte herunterzuladen, um sie offline zu nutzen oder sie mit anderen Interessenten zu teilen. Diese Funktion stellt einen wichtigen Mehrwert für das Projekt dar, da sie es ermöglicht, Informationen effektiv zu verbreiten und ein immer größeres Publikum zu erreichen. Dank der Verfügbarkeit der Informationsprodukte wird die Website zu einem Instrument für die Verbreitung und Sensibilisierung, das zur Verbreitung von Wissen und bewährten Verfahren auf internationaler Ebene beiträgt.

Die Menge an detaillierten Informationen über die Projekttreffen auf der Website ist ein wichtiges Kommunikations- und Schulungsinstrument für die Gemeinschaft. Dank der Veröffentlichung detaillierter Informationen über die verschiedenen Phasen der Projektentwicklung können sich die Teilnehmer einen vollständigen und aktuellen Überblick über den Fortschritt der Aktivitäten und die erzielten Ergebnisse verschaffen. Darüber hinaus bietet die Website Informationen über die angewandten Arbeits- und Koordinierungsmethoden sowie über Kommunikationsstrategien, die ein wertvolles Schulungsmodell für alle darstellen, die die Methoden der Projektentwicklung in Europa vertiefen möchten. Dank der Transparenz und Vollständigkeit der Informationen wird die Website zu einem Instrument für das Lernen und den Austausch bewährter Verfahren, die auch in anderen Projektkontexten angewandt werden können. Darüber hinaus wird die Website durch einen Abschnitt, der sich mit Kontakten und Unterstützung befasst, zu



einem Bezugspunkt für die Gemeinschaft, die dort Antworten auf ihre Bedürfnisse und Lösungen für ihre Probleme in Bezug auf das Projektthema finden kann.

### *Methodische Aspekte*

Das wichtigste Instrument für die Arbeit und den Informationsaustausch zwischen den Projektpartnern ist die Website, die es ermöglicht, alle Phasen des Projekts in klarer und präziser Form darzustellen. Dank des Bereichs, der den Aktivitäten und Phasen des Projekts gewidmet ist, war es möglich, sich ein genaues Bild von den Fortschritten der Aktivitäten und den erzielten Ergebnissen zu machen, was den Austausch von Informationen und die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Partnern erleichtert hat. Die Website bot auch fortschrittliche Kommunikationsfunktionen, die es den Partnern ermöglichten, zu interagieren und Informationen auszutauschen. Daher spielte die Projektwebsite eine grundlegende Rolle bei der Verwaltung und Koordinierung der Aktivitäten, was sie zu einem unverzichtbaren Instrument für die Arbeit und den Informationsaustausch zwischen den Partnern machte und zum Erfolg des Projekts beitrug.

Darüber hinaus ist die Website dank der Verfügbarkeit einer Rubrik, die sich mit den Neuigkeiten und Ereignissen des Projekts befasst, ein wichtiges Instrument zur Verbreitung und Sensibilisierung, das dazu beigetragen hat, ein immer breiteres Publikum einzubeziehen.

Es ist wichtig hinzuzufügen, dass die wichtigsten Prozessinformationen auf der Website wichtiges Material für die Entwicklung regelmäßiger Newsletter darstellten, die anschließend an eine große Anzahl von Empfängern aus allen am Projekt beteiligten Ländern verschickt wurden. Im Allgemeinen können die Listen von Nutzern, an die Newsletter verschickt werden, ein nützliches Instrument sein, um eine direkte Beziehung zu ihrem Zielpublikum aufrechtzuerhalten, das Image der Organisation zu fördern und die Teilnahme durch direkte Kommunikation mit ihrem Publikum und die Loyalität ihrer Nutzer zu unterstützen.

Die Website ist mehrsprachig: Dies ist ein wesentliches Element, um die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der Inhalte für ein internationales Publikum zu gewährleisten. Dank der Verfügbarkeit mehrerer Sprachen wird die Website zu einem wirksamen und einfach zu nutzenden Kommunikationsinstrument für ein Publikum in ganz Europa. Diese Funktionalität ist besonders wichtig in Europa, wo die sprachliche Vielfalt ein Hindernis für die Kommunikation und den Informationsaustausch darstellt. Die EU hat 24 Amtssprachen, und die Mehrsprachigkeit der SoCrATest-Website (verfügbar in Italienisch, Englisch, Deutsch, Portugiesisch, Griechisch, Slowakisch und Slowenisch)



ermöglicht es dem Projektkonsortium, eine potenzielle Anzahl von 295 Millionen Menschen zu erreichen, was einen hohen Prozentsatz an Nutzern garantiert.

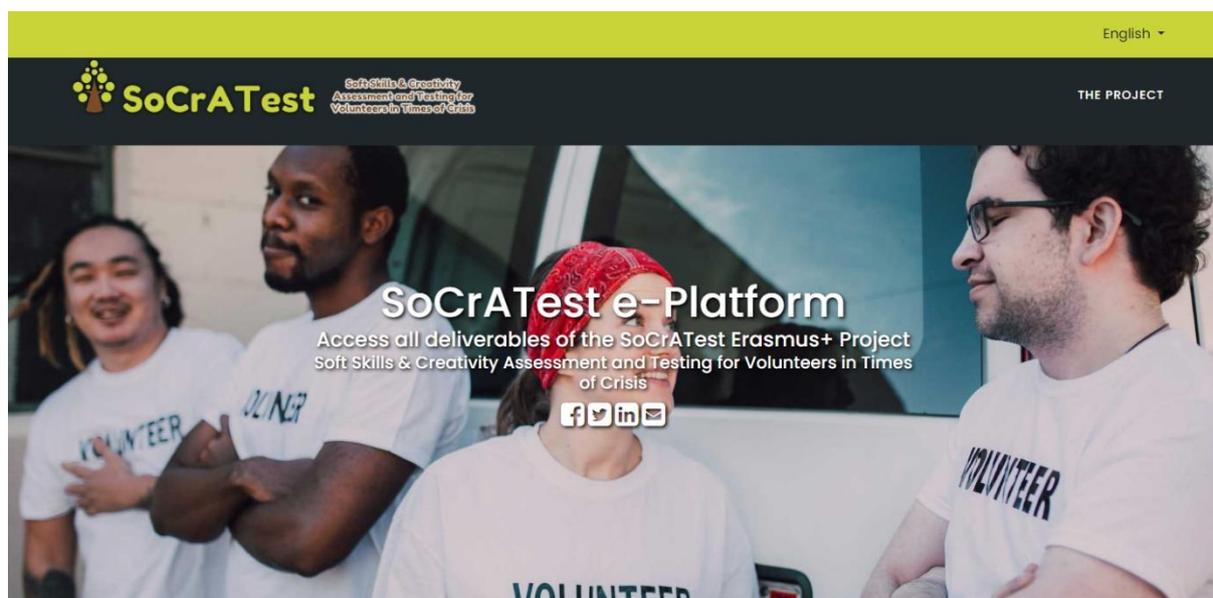
Dank der mehrsprachigen Website können alle Projektpartner und inter-essierten Nutzer auf Projektinhalte und Informationen in ihrer Muttersprache zugreifen, was das Verständnis und die Verbreitung von Informationen erleichtert. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Verfügbarkeit einer mehrsprachigen Website ein entscheidender Faktor für die Verbreitung und Nutzung von Wissen in Europa ist.



## I.8 SoCrATest E-learning Plattform

**Konstantinos Tsibanis, GUnet**

Die SoCrATest E-Learning Plattform (<https://tools.socratest.eu/>) ist eine Kernkomponente des SoCrATest Projekts. Es handelt sich um eine zugängliche und mehrsprachige Umgebung, die den Inhalt beherbergt und einen offenen Zugang zu den Tools bietet, die im Rahmen aller Projektergebnisse entwickelt wurden. Darüber hinaus enthält sie einen Link zur Projektwebsite, auf der alle Hintergrundinformationen zum Projekt, zu den Ergebnissen, den Partnern und der Finanzierungsstelle zu finden sind. Die SoCrATest e-Plattform ist das wichtigste Ergebnis des Projekts. Sie enthält alle innovativen Aspekte des Projekts und macht sie für die Benutzer sichtbar. Sie leistet den wichtigsten Beitrag zur Wirkung des Projekts.

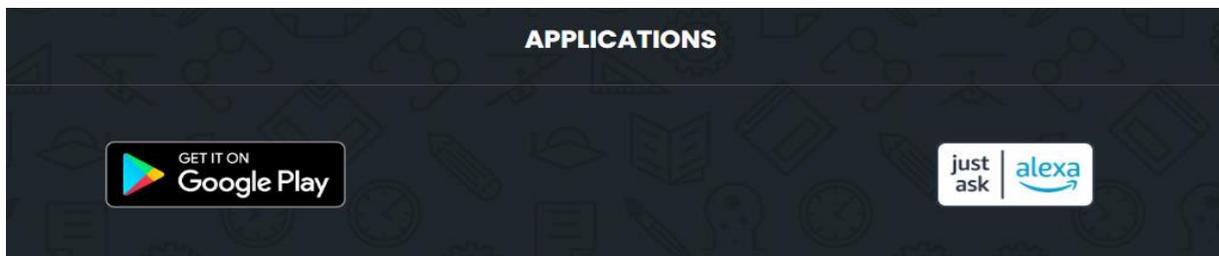


Die Gestaltung und Umsetzung der SoCrATest e-Plattform hat die ursprünglichen Erwartungen und Pläne des Projekts übertroffen und Vorschläge und Ideen (Mediathek, Podcast-Dateien, Alexa-App) aufgenommen, die sich aus der Analyse der Projektbedürfnisse in einem frühen Stadium des Projekts ergeben haben.

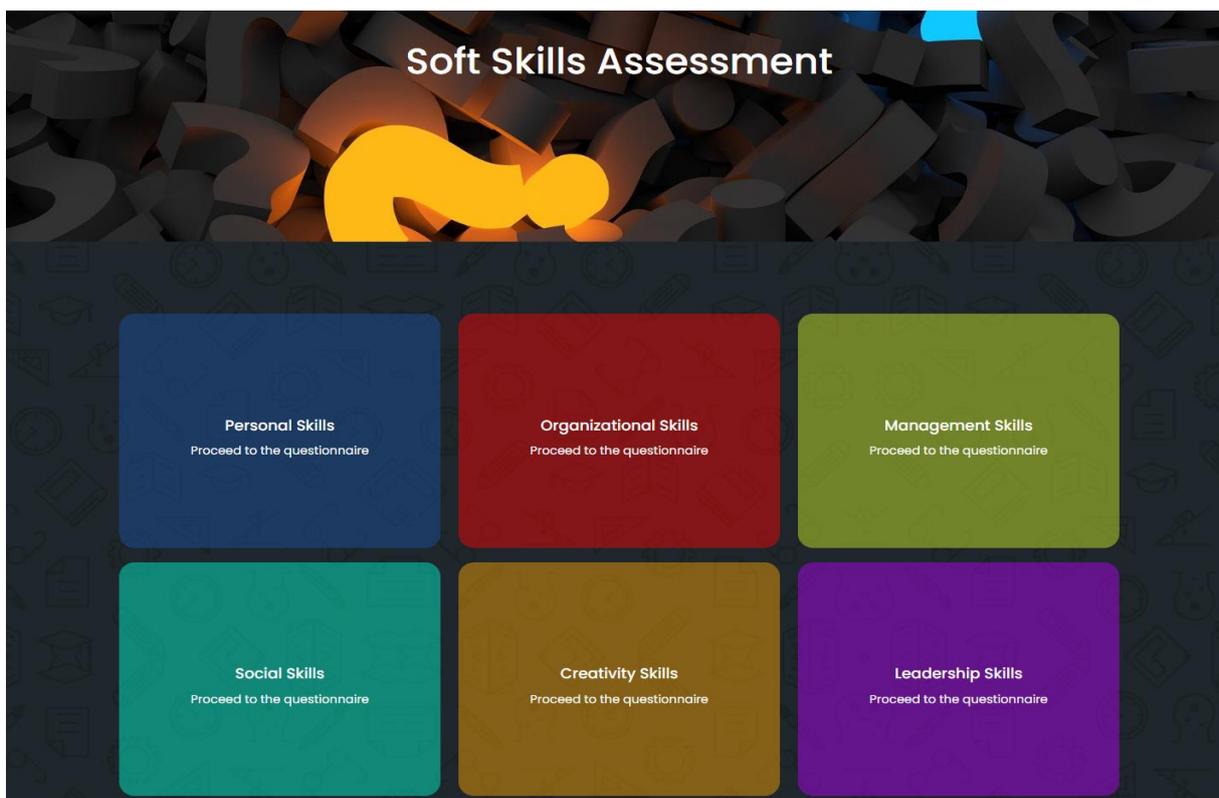




Genauer gesagt bietet die SoCrATest E-Learning-Plattform die wichtigste mehrsprachige Schnittstelle für den Zugriff auf die interaktiven Online-Tools des Projekts, wie z. B.: a) das Soft Skills Assessment Tool für Freiwillige, b) das Self-Promotion Tool für freiwilliges Engagement, c) die digitale Bibliothek mit Podcast-Audiodateien, auf die über einen Browser zugegriffen werden kann, d) das Projekthandbuch, e) den Link zur SoCrATest Mobile App und f) den Link zur SoCrATest Alexa App.



Das SoCrATest Soft Skills Assessment Tool ist ein interaktives, maßgeschneidertes, webbasiertes Tool, das von GUnet, dem verantwortlichen Partner, nativ auf der SoCrATest E-Learning Umgebung entwickelt wurde. Es bietet den Nutzern einen offenen Zugang zu einem interaktiven Fragebogen zur Bewertung von sechs Gruppen von Soft Skills (persönliche Fähigkeiten, organisatorische Fähigkeiten, Managementfähigkeiten, soziale Fähigkeiten, kreative Fähigkeiten, Führungsfähigkeiten).



Nach dem Ausfüllen eines Cluster-Fragebogens und der Analyse des Ergebnisses (für jeden Nutzer) erstellt das Tool einen anonymen Online-Bericht mit Bewertungen für die



einzelnen Soft Skills, Empfehlungen für die Weiter-bildung und bietet die Möglichkeit, den Bericht im PDF-Format herunterzuladen.

**SoCrATest** Soft Skills & Creativity Assessment and Testing for Volunteers in Times of Crisis

« Back

### Self-Assessment Tool

Cluster: Personal Skills

Personal Skills: You have reached 65%

65%

Print Results

This document reflects the outcome of an assessment of soft skills acquired in crises in voluntary engagement. The assessment was done by the SOCRATEST Soft Skills Self-Assessment Tool that was developed by the partnership of the European ERASMUS+ SOCRATEST project. In order to reach these results, the volunteer had to answer a large number of questions dealing with usual situations in voluntary engagement in crisis. The assessment was split into 6 clusters. This document is also intended, to help current and future employers assess the personal skills, attitudes and qualities of potential applicants, and gives an insight into competences acquired through volunteering in challenging times.

Soft Skill	Result	Percentage	Evaluation
Critical Thinking	★★★★☆	52%	Your proficiency in using soft skills is good. But if you want to successfully build on and implement what you have already achieved, you can access our materials that will make areas of your life even more successful. Click <a href="#">here</a> .
Positivity & Optimism	★★★★★	69%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .
Self awareness	★★★★★	76%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .
Self-motivation	★★★★★	60%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Darüber hinaus enthält die SoCrATest E-Learning-Plattform sowohl einen Bereich für den Zugriff auf das Selbstdarstellungs-Tool für freiwilliges Engagement als auch eine Medienbibliothek für die Speicherung und den offenen Zugang zu den pädagogischen Podcast-Audiodateien zu den sechs Clustern der Soft Skills.

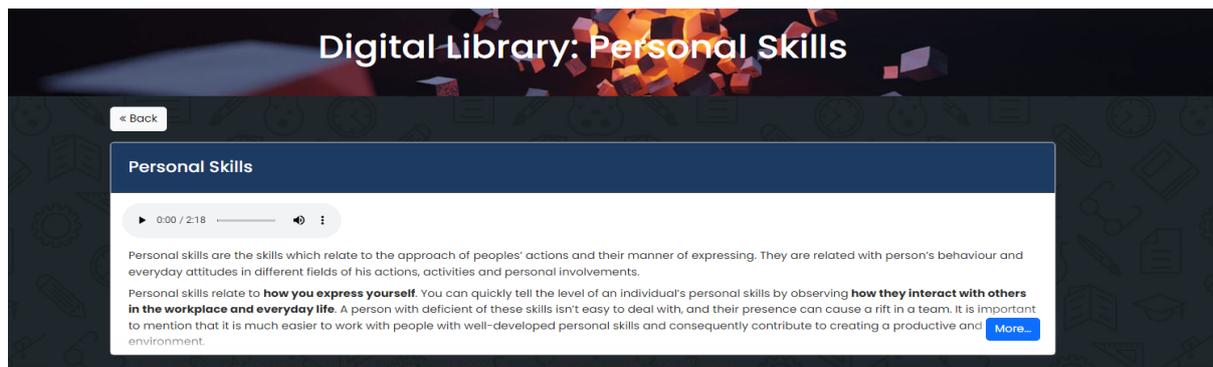
### About the Soft Skills and Creativity Self-Promotion Tool

An Empowerment & Self-Improvement Plan devotes attention to the promotion and self-promotion to consolidate and give visibility to the volunteers' soft skills and creativity potential, properly evaluated and strengthened, through instruments of empowerment. The Soft Skills and Creativity Self-Promotion Tool provides a detailed description of the intervention in all its phases and activities. It comes to complement what has been done with the previous output, i.e. the assessment of soft skills and creativity.

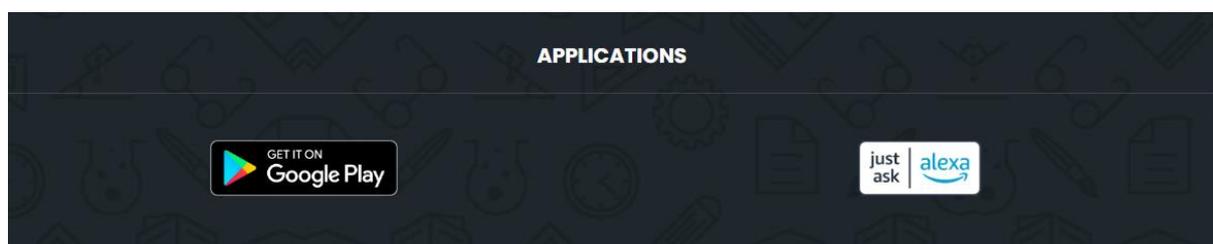
It assists volunteers (and prospective job applicants) in promoting those skills and creating a plan for their promotion; and it provides them with the instruments they need to use for presenting and taking advantage of their soft skills in a more effective way. These instruments are a portfolio/e-portfolio, a video CV, professional social media, and a promotional strategy.

#### Copyright

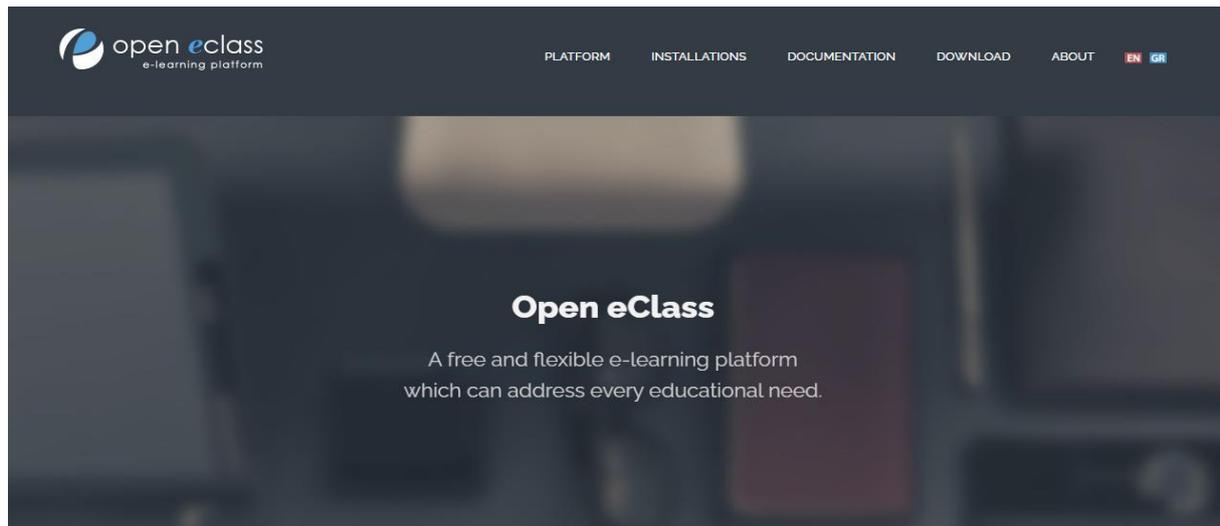
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.



Es gibt auch einen separaten Bereich für den Zugriff auf die SoCrATest-Anwendungen, die Mobile App und die Alexa App. Die SoCrATest Mobile App ist im offiziellen Google Play Store gespeichert und die SoCrATest Alexa App ist auf dem offiziellen Amazon Alexa Marketplace gespeichert.



Technisch basiert die Umgebung der SoCrATest E-Learning Plattform auf der Open eClass Plattform (<https://www.openecclass.org/>), einer offenen LMS Plattform, die aktiv von GUnet, dem verantwortlichen Partner für die Implementierung der SoCrATest E-Learning Plattform, unterstützt wird. Anpassungsfähigkeit, mehrsprachige Unterstützung, Flexibilität, intuitive Nutzung, verschiedene Benutzerrollen, Zugänglichkeit, Reaktionsfähigkeit, Verwendung offener Modelle und Technologien, modulare Struktur sowie kontinuierliche technische Unterstützung durch GUnet sind die grundlegenden Designprinzipien für die SoCrATest E-Learning Plattform.



Darüber hinaus bietet die SoCrATest E-Learning-Plattform Funktionen zum Hochladen und Suchen von Lehrmaterialien, Lern- und Kommunikations-werkzeugen und unterstützt sowohl den personalisierten als auch den offenen Zugang. Diese zusätzlichen Tools (Ankündigungen, Diskussionsforen, Benutzer-gruppen, Übungen und Quizze zur Selbsteinschätzung, Austausch von Dateien und Nachrichten, Wiki, Aufgaben, Telekonferenzen usw.) können aktiviert werden, um personalisierte Lernerfahrungen für angemeldete Benutzer zu unterstützen. Diese Szenarien sind nur auf Anfrage verfügbar und können durch Kontaktaufnahme mit dem Koordinator aktiviert werden, so dass Benutzerkonten in der Plattform für die Ausbilder und die Auszubildenden zu erhalten sind.

#### *Die Ergebnisse übertreffen die ursprünglichen Erwartungen*

Ursprünglich sollten die SoCrATest-Instrumente den Freiwilligen ermöglichen, ihre Soft Skills nach der Krise zu erfassen und ihnen und potenziellen Arbeitgebern die neu erworbenen Fähigkeiten bewusst zu machen. In den letzten zwei bis drei Jahren haben unsere Gesellschaften jedoch mehrere Krisen hintereinander erlebt: Auf COVID-19 folgten Krisen wie Umweltkata-strophen in allen unseren Ländern im Jahr 2021, die den Einsatz vieler Freiwilliger erforderten. Mit dem Beginn des russisch-ukrainischen Krieges im Frühjahr 2022 strömten Kriegsflüchtlinge in unsere Partnerländer, die eben-falls hauptsächlich von Freiwilligen betreut wurden. Dadurch gewann SoCrATest weit über seinen ursprünglichen Ansatz hinaus an Relevanz, was auch von den Teilnehmern immer wieder als besondere Qualität unserer Multiplikatorenveranstaltungen angesprochen wurde. Damit wurden die ursprünglichen Erwartungen deutlich übertroffen.

Darüber hinaus hat, wie bereits erwähnt, die Konzeption und Umsetzung der SoCrATest E-Learning-Plattform die ursprünglichen Erwartungen und Pläne des Projekts übertroffen und Vorschläge und Ideen (digitale Bibliothek, Pod-cast-Dateien, Alexa-



Podcast-Player) aufgenommen, die sich aus der Analyse der Projektbedürfnisse in einer frühen Phase des Projekts ergaben. Speziell für die Zielgruppe der Freiwilligen haben wir festgestellt, dass sie immer mobil sind, ihre Dienste im Krisengebiet anbieten und hauptsächlich ihre Mobil-telefone für die Kommunikation und Information nutzen. Aus all diesen Gründen beschloss die SoCrATest-Partnerschaft, dass wir ihnen einen alternativen Zugang zu den Bildungsmaterialien bieten sollten, der auf Audio und der Verwendung von mobilen Apps basiert. So wurden Auszüge aus den SoCrATest-Materialien in Audio-Podcasts in allen sieben Sprachen der Partnerschaft umgewandelt. Darüber hinaus wurde eine digitale Bibliothek in die SoCrATest E-Learning-Plattform integriert, um alle Audio-Podcasts zu speichern, zu organisieren und verfügbar zu machen, die in sechs Gruppen von Soft Skills gegliedert sind. Die digitale Bibliothek von SoCrATest ist über einen Webbrowser, über die SoCrATest Mobile App und über den SoCrATest Alexa Podcast Player zugänglich. Vor allem letzteres ermöglicht es Nutzern, die ein Alexa-Gerät besitzen oder die Alexa-App auf ihrem Mobiltelefon oder Smart Device installiert haben, auf die SoCrATest-Podcasts zuzugreifen und die Bildungsinhalte unterwegs zu hören.

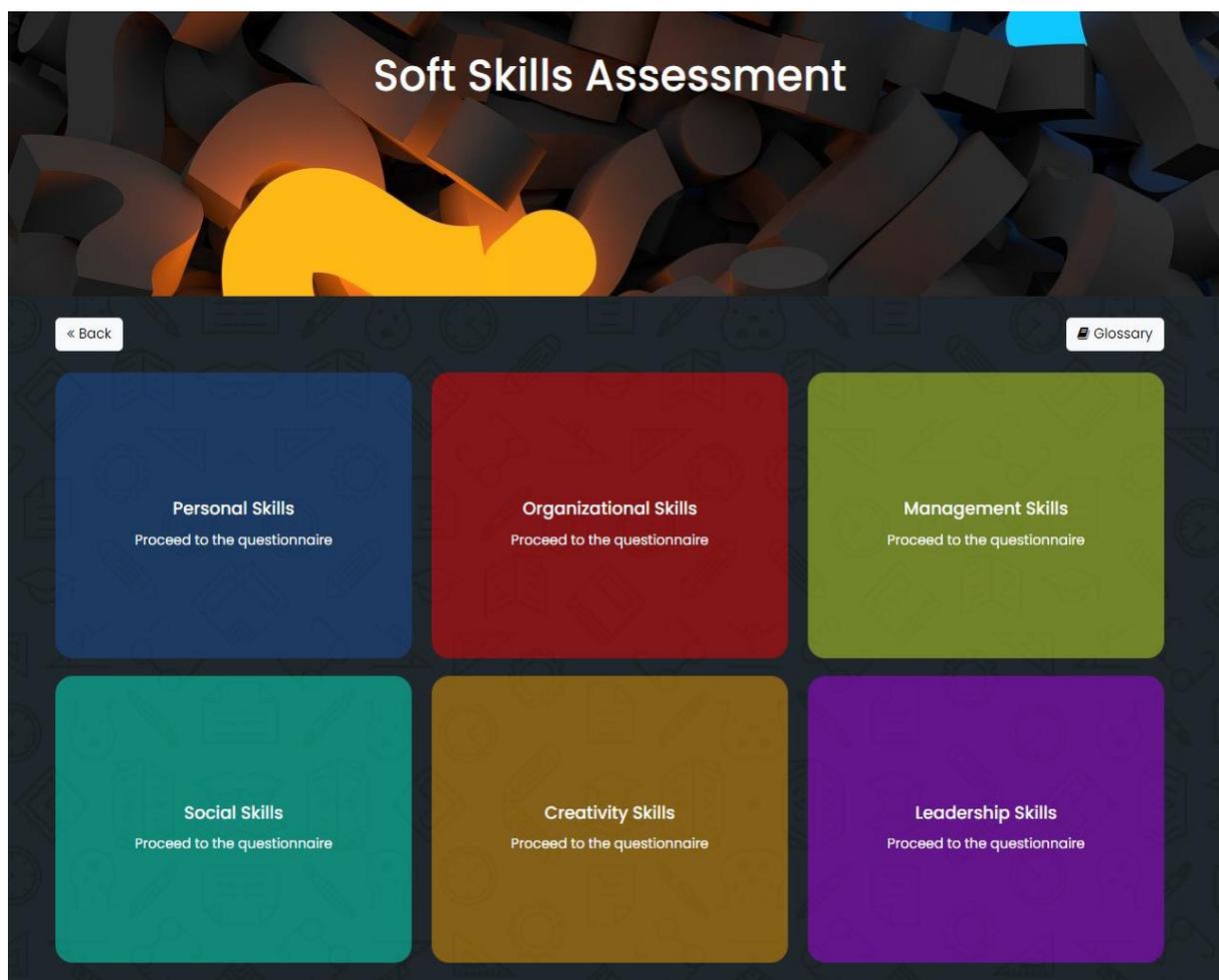
Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Einführung dieses alternativen Audio-Ansatzes für die Lehrmaterialien und die begleitenden Anwendungen dem Projekt eine technologische Innovation hinzufügte, die die Benutzer-erfahrung mit den angebotenen SoCrATest-Tools erheblich verbesserte.



## 1.9 SoCrATest Soft Skills Self-Assessment Tool

**Konstantinos Tsibanis, GUnet**

In diesem Kapitel des Handbuchs konzentrieren wir uns auf das SoCrATest Soft Skills Self-Assessment Tool (SAT) für Freiwillige. Dieses Tool bietet den Nutzern einen offenen Zugang zu einem interaktiven Fragebogen zur Bewertung von sechs Gruppen von Soft Skills (persönliche Fähigkeiten, organisatorische Fähigkeiten, Managementfähigkeiten, soziale Fähigkeiten, kreative Fähigkeiten, Führungsfähigkeiten). Mit anderen Worten, es handelt sich um ein digitales Instrument zur Erfassung und Bewertung von Soft Skills, die speziell in Krisensituationen benötigt werden. Das SoCrATest Soft Skills Self-Assessment Tool wurde von der Partnerschaft des SoCrATest-Projekts entwickelt.



Das Ziel des Soft-Skills-Assessment-Tools ist es, a) Freiwillige dabei zu unterstützen, ihre Soft Skills zu erkennen und zu validieren, die sie in Arbeitsumgebungen in Krisenzeiten benötigen, die durch Schnelligkeit, Unsicherheit, Komplexität und Mehrdeutigkeit gekennzeichnet sind, b) ihr Bewusstsein für die Bedeutung von Kreativität und Flexibilität im Berufsleben zu schärfen und c) diese informellen und nicht-formalen Kompetenzen durch das Sammeln von Beweisen zu erkennen.

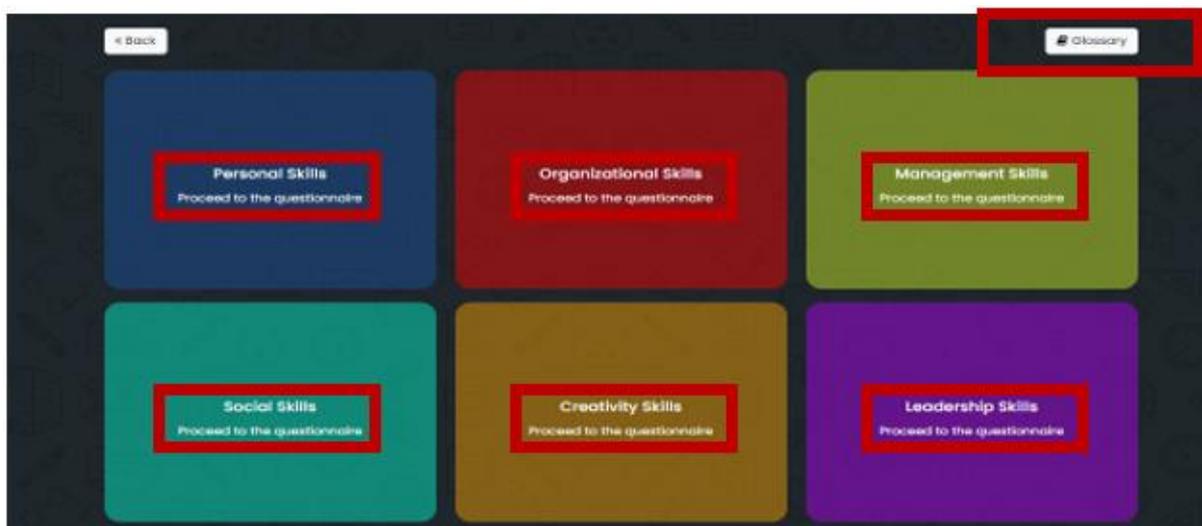


Das SoCrATest Soft Skills Self-Assessment Tool ist ein interaktives, maßgeschneidertes, webbasiertes Tool, das nativ in die SoCrATest E-Learning Umgebung integriert ist. Es bietet den Nutzern einen offenen Zugang zu einem interaktiven Bewertungsfragebogen mit einer großen Anzahl von Aussagen, mehr als 600, für die Bewertung von Soft Skills in den sechs Clustern, die sich mit üblichen Situationen im freiwilligen Engagement in Krisen befassen.

Das Soft Skills Self-Assessment Tool ist anonym über die Homepage der SoCrATest E-Learning Plattform zugänglich.



Die Hauptseite des SAT-Tools enthält die Bewertungsfragebögen für die sechs Cluster von Soft Skills (Persönliche Fähigkeiten, Organisatorische Fähigkeiten, Managementfähigkeiten, Soziale Fähigkeiten, Kreativitätsfähigkeiten, Führungs-fähigkeiten) und bietet außerdem Zugang zum SoCrATest-Glossar, einer alphabetischen Liste von Wörtern und Begriffen im Zusammenhang mit den Soft Skills in den sechs Clustern.



Wenn Sie in einem Cluster auf "Weiter zum Fragebogen" klicken, erscheint der entsprechende Bewertungsfragebogen. Jeder Fragebogen enthält eine Reihe von Aussagen, die sich auf die Soft Skills beziehen. Die Anzahl der Aussagen variiert je nach



der zu beurteilenden Fähigkeit des Clusters. Alle Antworten auf die Aussagen folgen einem skalierten Ansatz von "stimme voll und ganz zu" bis "stimme überhaupt nicht zu".

SoCrATest Soft Skills & Creativity Assessment and Testing for Volunteers in Times of Crisis

« Back

### Self-Assessment Tool

Cluster: Personal Skills

Complete the self-assessment questionnaire to validate your soft skills on the Personal Skills cluster!

Cookies Consent

I am able to highly demonstrate assertive and decisive ability when finding solutions for problems. (1/49)

- Strongly disagree
- Disagree
- Neither agree nor disagree
- Agree
- Strongly agree

Next

The form is complete and ready to be submitted. To proceed to the results click the button below.

Proceed

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Das SoCrATest Soft Skills Self-Assessment Tool erkennt und validiert die Soft Skills und das Kreativitätspotenzial von Freiwilligen. Technisch gesehen verwendet das Selbsteinschätzungs-Tool Cookies, um die Antworten der Nutzer anonym zu speichern. Aus diesem Grund werden die Nutzer gebeten, der Verwendung von Cookies zuzustimmen, damit sie jeden Fragebogen teilweise ausfüllen und ab der ersten unbeantworteten Frage fortfahren können, wenn sie dasselbe Gerät und denselben Browser verwenden.

Cookies Consent

This platform uses cookies to store user's answers. If you consent to cookies usage, you will be able to fill in each questionnaire partially and continue from the first unanswered question, when using the same device and browser.

Reject Accept

« Back

### Self-Assessment Tool

Cluster: Personal Skills



The form is partially answered. To proceed to the first unanswered question click the button below.

Continue

Sobald die Nutzer die Fragebögen vollständig ausgefüllt haben, können sie entweder navigieren und die Fragen überprüfen oder direkt zur Ergebnisseite gehen. Das Tool verfügt über einen Mechanismus zur Analyse von Fragen und Antworten und liefert jedem Nutzer als Ergebnis einen anonymen Online-Bericht mit Noten für die einzelnen Soft Skills, Empfehlungen für die Weiterbildung und der Möglichkeit, den Bericht im PDF-Format herunterzuladen.

**SoCrATest** Soft Skills & Creativity Assessment and Testing for Volunteers in Times of Crisis

Self-Assessment Tool  
Cluster: Personal Skills  
Personal Skills: You have reached 65%

Print Results

This document reflects the outcome of an assessment of soft skills acquired in crises in voluntary engagement. The assessment was done by the SOCRATEST Soft Skills Self-Assessment Tool that was developed by the partnership of the European ERASMUS+ SOCRATEST project. In order to reach these results, the volunteer had to answer a large number of questions dealing with usual situations in voluntary engagement in crisis. The assessment was split into 6 clusters. This document is also intended to help current and future employers assess the personal skills, attitudes and qualities of potential applicants, and gives an insight into competences acquired through volunteering in challenging times.

Soft Skill	Result	Percentage	Evaluation
Critical Thinking	★★★★★	52%	Your proficiency in using soft skills is good. But if you want to successfully build on and implement what you have already achieved, you can access our materials that will make areas of your life even more successful. Click <a href="#">here</a> .
Positivity & Optimism	★★★★★	69%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .
Self awareness	★★★★★	76%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .
Self-motivation	★★★★★	60%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

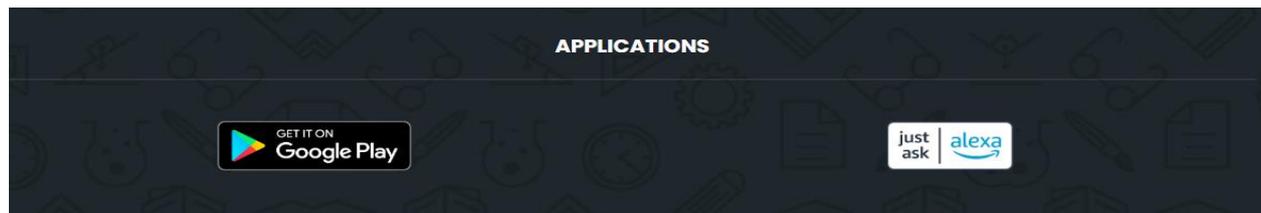
Schließlich gibt das SoCrATest Soft Skills Self-Assessment Tool den Freiwilligen Feedback zu ihren eigenen Stärken und Schwächen und motiviert sie zu entsprechenden Schulungen und Selbstbeobachtung. Gleichzeitig soll das Selbsteinschätzungsinstrument aktuellen und zukünftigen Arbeitgebern helfen, die Soft Skills, Einstellungen und Qualitäten potenzieller Bewerber zu bewerten, und gibt einen Einblick in die Kompetenzen, die durch die Freiwilligenarbeit in schwierigen Zeiten erworben wurden. Beachten Sie, dass das SAT-Tool den Freiwilligen einen Überblick über die Ergebnisse in Form eines ausdrucksfähigen bzw. herunterladbaren Zertifikats bietet.



## I.10 SoCrATest Alexa und Mobile Apps

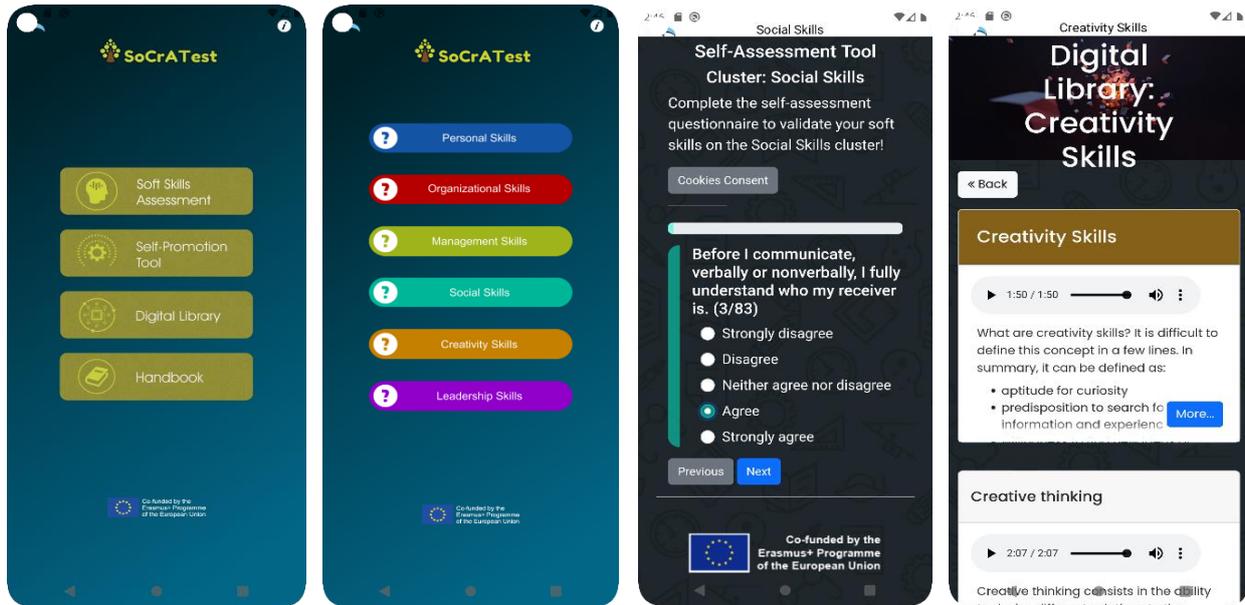
**Konstantinos Tsibanis, GUnet**

Die digitale Bibliothek von SoCrATest ist nicht nur über einen Webbrowser zugänglich, sondern auch über die verfügbaren SoCrATest-Anwendungen. Aus diesem Grund gibt es auf der SoCrATest E-Learning Plattform einen eigenen Bereich für den Zugriff und das Herunterladen der offiziellen SoCrATest Anwendungen, der Mobile App und der Alexa App. Die SoCrATest Mobile App ist im offiziellen Google Play Store und die SoCrATest Alexa App ist im offiziellen Amazon Alexa Marketplace hinterlegt.



Die SoCrATest Mobile Application ist eine voll funktionsfähige native mobile Umgebung, die Zugang zu allen Ergebnissen des Projekts bietet. Die SoCrATest Mobile Application ist eine mehrsprachige native App, die einen alternativen Weg bietet, um auf die im Rahmen des SoCrATest-Projekts entwickelten Inhalte und Tools auf intuitive und flexible Weise zuzugreifen bzw. sie zu durchsuchen. Alle Tools und Inhalte sind responsive. Das bedeutet, dass der Inhalt automatisch an die Größe des Bildschirms jedes mobilen Geräts angepasst wird. Die SoCrATest Mobile Application kann entweder als alternative, einfach zu bedienende virtuelle Lernumgebung für den Zugriff auf die Inhalte und Werkzeuge des Projekts oder als Mittel zur Verbreitung der Projektergebnisse genutzt werden. Die SoCrATest Mobile App wurde anhand eines Usability-Protokolls gründlich getestet, um sicherzustellen, dass sie stabil, benutzer-freundlich und voll funktionsfähig ist. Die SoCrATest Mobile App kann kostenlos aus dem Google Play Store heruntergeladen werden:

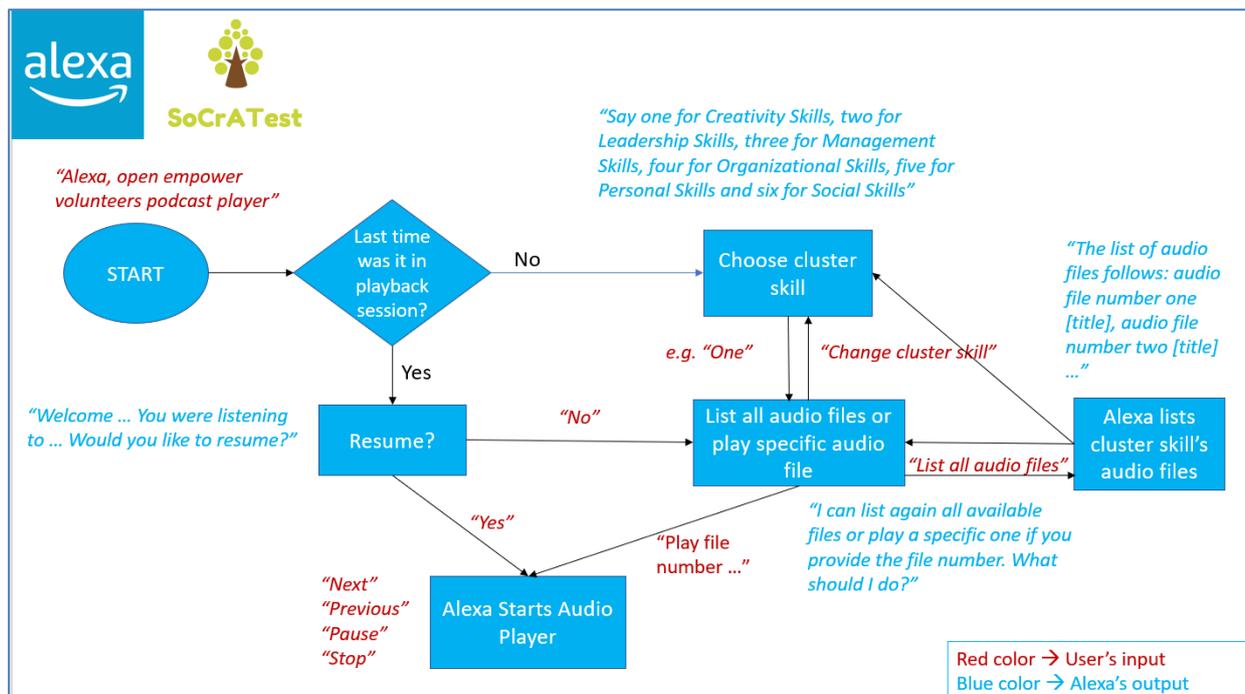
<https://play.google.com/store/apps/details?id=gr.gunet.socratest&hl=en>



Die SoCrATest Mobile App unterstützt sieben Sprachen (Englisch, Deutsch, Griechisch, Italienisch, Slowakisch, Slowenisch und Portugiesisch)

Die SoCrATest Alexa App ist eine der wichtigsten technologischen Innovationen im SoCrATest-Projekt. Sie kann als Werkzeug zum Wissenserwerb, zur Motivation und zur Ermutigung von Nutzern betrachtet werden, die an den Produkten und Werkzeugen des SoCrATest-Projekts interessiert sind. Technisch gesehen ist der SoCrATest Project Podcast Player eine Anwendung für die virtuelle Assistentin Alexa von Amazon. Sie bietet eine Sprachschnittstelle, die es den Nutzern ermöglicht, mit der App über Sprachbefehle zu interagieren und Aktionen auszuführen, wie z. B.: einen der sechs Cluster-Skills auswählen, die Liste der verfügbaren Podcasts für jeden Cluster-Skill anhören, eine bestimmte Podcast-Episode anhören, beim Anhören vor- und zurückspulen usw. Ein Flussdiagramm mit allen Befehlen ist hier verfügbar:

[https://tools.socratest.eu/applications/SOCRATEST\\_Alexa\\_Skills\\_App.png](https://tools.socratest.eu/applications/SOCRATEST_Alexa_Skills_App.png)



Das obige Flussdiagramm zeigt den Ablauf der Sprachinteraktion zwischen dem Benutzer und dem Podcast-Player. Sätze mit blauer Farbe werden von Alexa gesprochen und die mit roter Farbe können vom Benutzer gesprochen werden, um die entsprechenden Aktionen auszulösen.

Im Folgenden werden einige mögliche Anwendungsszenarien des Interaktionsablaufs vorgestellt:

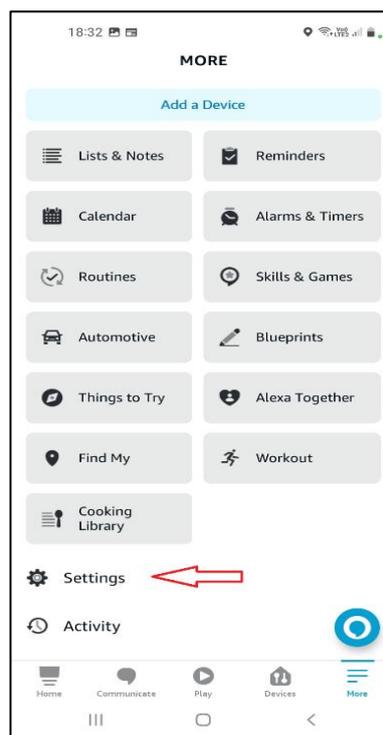
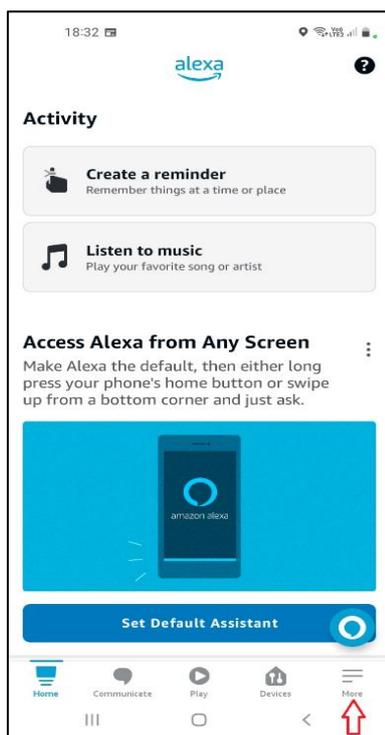
- Wenn der Podcast-Player zum ersten Mal geöffnet wird, begrüßt Alexa den Nutzer und bittet ihn, einen Cluster-Skill auszuwählen. Der Nutzer kann "Eins" sagen, um Kreativitätsfähigkeiten zu wählen, "Zwei" für Führungsfähigkeiten usw. Dann fragt Alexa, ob der Nutzer die Liste der Audiodateititel oder eine bestimmte mp3-Datei anhören möchte. Im ersten Fall sollte der Nutzer eine Phrase wie "List all audio files" verwenden, und Alexa beginnt mit der Aufzählung der Titel und Nummern der verfügbaren Dateien für den ausgewählten Cluster. Im zweiten Fall kann der Benutzer nach einer bestimmten Datei fragen, indem er ihre Nummer verwendet, z. B. indem er sagt: "Play file number one". In diesem Fall startet Alexa ihren Mediaplayer, und der Benutzer kann die Audiodatei Nummer eins des ausgewählten Clusters anhören.
- Der Nutzer kann jederzeit sagen "Change cluster skill" und Alexa fragt, welchen Cluster er wählen soll.
- Wenn der Alexa-Medienplayer gestartet wird, kann der Benutzer Phrasen wie "Weiter", "Zurück", "Pause" und "Stopp" verwenden, um die entsprechenden Aktionen auszulösen. Da der Alexa-Medienplayer als eine andere App als der SoCrATest-Podcastplayer betrachtet wird, muss der Nutzer eine neue Sitzung

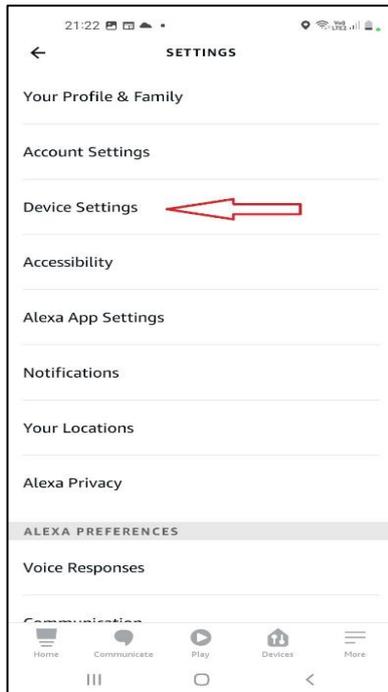


mit letzterem starten, um Aktionen wie das Wechseln des Clusters oder das Anhören der Liste der Episoden durchzuführen.

- Wenn der Benutzer den Media Player anhält, erkennt Alexa beim nächsten Start des Podcast-Players, dass der vorherige Zustand innerhalb einer Wiedergabesitzung lag, und fragt, ob die Wiedergabe fortgesetzt werden soll oder nicht. Wenn der Benutzer "Ja" sagt, setzt der Media Player die Wiedergabe ab dem letzten Punkt fort. Sagt der Benutzer "Nein", kann Alexa die Liste der Audiodateien aufzählen oder eine bestimmte Datei abspielen oder der Benutzer kann "Choose cluster skill" sagen, um den entsprechenden Ablauf auszulösen.

Benutzer können den SoCrATest Project Podcast Player entweder auf ihren mobilen Geräten (nach dem Herunterladen der Alexa App für Android oder iOS) oder in einem Alexa Smart Home Gerät (z.B. Amazon Echo) aktivieren.





So können Nutzer, die ein Alexa-Gerät besitzen oder die Alexa-App auf ihrem Mobiltelefon oder Smart Device installiert haben, auf die SoCrATest-Podcasts zugreifen und sich die Lerninhalte anhören, ohne vor einem Computer-bildschirm sitzen zu müssen. Bitte beachten Sie, dass die SoCrATest Alexa App zwei Sprachen unterstützt (Englisch und Italienisch).



## Teil 2

### 2. Einführung

Der zweite Teil dieses Handbuchs enthält eine detaillierte Beschreibung der Soft-Skills-Cluster, die als wichtig für die Bewertung der sozialen und kreativen Kompetenzen identifiziert wurden, d.h.

- Kreative Fähigkeiten
- Führungsqualitäten
- Management-Fähigkeiten
- Organisatorische Fähigkeiten
- Persönliche Fähigkeiten
- Soziale Kompetenzen

Für jede Kompetenzgruppe findet der Leser eine Beschreibung der Gruppe und der jeweiligen Kompetenz sowie eine Erläuterung der Bedeutung dieser besonderen Fähigkeit in Krisenzeiten.

Der letzte Abschnitt befasst sich mit den Aussagen der Selbstbewertungs-indikatoren, mit denen die Nutzer des SoCrATest-Selbstbewertungs-instruments während des interaktiven Bewertungsprozesses konfrontiert werden. Insgesamt wurden mehr als 600 Aussagen für die Bewertung von Soft Skills in den sechs Clustern ausgearbeitet, die sich mit den üblichen Situationen im freiwilligen Engagement in Krisen befassen.

Der Algorithmus, der hinter der Bewertung der Aussagen steht, wurde für jede Aussage einzeln ausgearbeitet. Während die Aussagen für die fünf Antwortmöglichkeiten (stimme überhaupt nicht zu, stimme nicht zu, stimme weder zu noch stimme ich zu, stimme zu, stimme voll und ganz zu) ein lineares Gefälle aufweisen, wurde in bestimmten Fällen die Verteilung der Punktzahlen in Bezug auf die jeweilige Aussage geändert. Um ein Beispiel zu nennen: Der Analysemechanismus für die Aussage "Ich ziehe eine Diktatur der Demokratie vor" (die nicht Teil dieses Bewertungskatalogs ist) würde allen drei Antworten (stimme voll und ganz zu, stimme zu, stimme weder zu noch lehne ich ab) null Punkte zuweisen. Darüber hinaus könnten die Entwickler der Aussagen auch drei verschiedene Gewichtungsstufen entsprechend der Relevanz der Aussage vergeben. Daher ergeben die Ergebnisse ein realistisches Bild der Kompetenz eines Nutzers in einem bestimmten Soft-Skill-Cluster. Weitere technische Details finden Sie in den vorangegangenen Kapiteln 1.9 und 1.10.



## 2.2 Soziale Fertigkeiten

### 2.2.1 Clusterbeschreibung

Was sind kreative Fähigkeiten? Es ist schwierig, dieses Konzept in ein paar Zeilen zu definieren. Zusammenfassend kann er wie folgt definiert werden:

- Begabung für Neugierde
- Neigung zur Suche nach neuen Informationen und Erfahrungen
- Bereitschaft, neue Ideen oder Lösungen zu finden
- Fähigkeit, die vorhandenen Elemente zu etwas Neuem und "Funktionellem" zu kombinieren
- Fähigkeit, Probleme auf originelle Weise zu lösen
- Fähigkeit, die Realität zu verändern und zu verbessern
- Fähigkeit, sich die Ideen anderer anzuhören
- Fähigkeit, persönliche Meinungen zu überprüfen und zu ändern
- die Fähigkeit, unkonventionelle Entscheidungen zu treffen.

Der Begriff der Kreativität hat sich im Laufe der Zeit gewandelt. Während sie ursprünglich als ausschließliche Eigenschaft von Künstlern angesehen wurde, gilt sie heute als eine Haltung, die auf alle Bereiche menschlicher Aktivitäten anwendbar ist.

Insgesamt ist Kreativität eine Denk- und damit Handlungsweise, die auf einem Gleichgewicht zwischen Deduktion und Intuition, Vernunft und Imagination, Emotion und Reflexion, divergentem und konvergentem Denken beruht.

Aufgrund der Covid-19-Pandemie mussten wir alle das Konzept der Resilienz neu entdecken. Dabei handelt es sich um einen Begriff (der ursprünglich aus der Wissenschaft stammt), der die Fähigkeit beschreibt, Schocks elastisch zu widerstehen. Im menschlichen Bereich ist es die Eigenschaft, die es jedem von uns ermöglicht, Schwierigkeiten zu überwinden, indem wir unser Verhalten und unsere Handlungen an neue Situationen anpassen. Ein kreativer Geist ist von Natur aus zur Widerstandsfähigkeit prädisponiert, weil er schon normalerweise (nicht erst in einer Pandemie) daran gewöhnt ist, sich in den mühsamen Prozessen des Experimentierens zu erproben, die diejenigen kennzeichnen, die in verschiedenen Bereichen versuchen, zu neuen, von den üblichen Standards abweichenden Lösungen zu gelangen. Aus diesem Grund waren kreative Persönlichkeiten in den meisten Fällen in der Lage, den Herausforderungen der Pandemie proaktiv zu begegnen (und können anderen helfen, dasselbe zu tun).



### 2.2.2 Kreatives Denken

Kreatives Denken besteht in der Fähigkeit, verschiedene Lösungen für ein und dasselbe Problem zu finden, flexibel und fließend zu argumentieren und ungewöhnliche und originelle Antworten zu finden. Kreatives Denken bedeutet in erster Linie, eine intellektuell neugierige Person zu sein, die daran interessiert ist, ihr Wissen ohne Vorurteile zu erweitern. Es bedeutet aber auch, dass man in der Lage ist, neue Verbindungen zwischen Tatsachen und bekannten Dingen zu finden, Tatsachen objektiv zu betrachten und zu versuchen, vollständige Visionen aus verschiedenen Perspektiven oder Blickwinkeln zu haben. Ein wesentliches Element für die Innovation von Ideen und Methoden.

Die Grundlage für all dies ist eine optimistische Sichtweise des Lebens, die als Gelegenheit gesehen wird, sich über mögliche Hindernisse hinweg auszu-drücken, und die von denjenigen, die über kreatives Denken verfügen, als Motor für Lernen, Veränderung und Verbesserung verstanden wird. Eine proaktive Herangehensweise an die Dinge, die besonders in Krisenzeiten wichtig ist. Der Dreh- und Angelpunkt des Denkens besteht darin, dass man nie aufhört zu analysieren, zu studieren, sich selbst in Frage zu stellen, um zu lernen und so kreative Elemente als Ausdrucksform der eigenen Persönlichkeit hervorzu-bringen.

Das bedeutet, sich von Schwierigkeiten nicht übermäßig entmutigen zu lassen, sondern im Gegenteil zu versuchen, sie als Motivator zu nutzen. Häufig haben Menschen mit kreativem Denken eine klare Vorstellung von den Zielen, die sie erreichen wollen, wissen, wie sie Entscheidungen treffen können, und lassen sich nicht davon einschüchtern, ungewöhnliche Wege zu beschreiten, um ihre Ziele zu erreichen; sie sind sowohl inhaltlich als auch methodisch mutig, geben ihr Bestes und übernehmen die volle Verantwortung für ihr Handeln. Die Fähigkeit, mit anderen in Kontakt zu treten, ist ebenfalls Teil der Persönlichkeit mit kreativem Denken.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Kreatives Denken kann sich in dieser Zeit nach der Pandemie als grundlegend für die Arbeitssuche, die Organisation und die Planung von Arbeitstätigkeiten erweisen, da es ermöglicht, alternative Methoden und Lösungen zu den üblichen zu finden, die in einem schwierigen Umfeld größere Erfolgchancen bieten.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*



- 1 Ich bin ein intellektuell neugieriger Mensch.
- 2 Oft finde ich neue Verbindungen zwischen Fakten und Dingen.
- 3 Ich betrachte Fakten und Dinge gerne aus verschiedenen Perspektiven oder Blickwinkeln.
- 4 Ich sehe das Leben als eine Gelegenheit zur Selbstdarstellung.
- 5 Ich nutze die Hindernisse des Lebens als Motor für Kreativität.
- 6 Ich produziere normalerweise kreative Elemente, um mich auszu-drücken.
- 7 Ich höre nie auf zu lernen und mich zu hinterfragen.
- 8 Schwierigkeiten und Probleme demotivieren mich nicht.
- 9 Ich habe eine klare Vorstellung von den Zielen, die ich erreichen möchte.
- 10 Ich bin ein Mensch, der weiß, wie man Entscheidungen trifft.
- 11 Mein Ziel ist es, mein Bestes zu geben.
- 12 Ich bin in erster Linie dafür verantwortlich, meine Ziele zu erreichen.



### 2.2.3 Innovation

Ein innovativer Mensch verfügt über eine Handlungsmethodik, die es ihm ermöglicht, auf der Suche nach wirksamen und effizienten Lösungen die bestehenden Verhältnisse zu verändern, meist zum Besseren. Die Grundlage der Innovationsfähigkeit ist eine gute Portion Neugier, die die Suche nach Neuem und Ungewöhnlichem durch den Willen zum Experimentieren antreibt. Neugier und die Suche nach neuen Erfahrungen müssen mit der Fähigkeit kombiniert werden, Fragen über den Stand der Dinge zu stellen, und parallel dazu mit dem Wunsch, neue und noch nie dagewesene Antworten zu suchen, ohne Angst davor zu haben, ungewöhnliche zu finden, d.h. nicht gewöhnliche, übliche oder bereits gemachte. Ein innovativer Mensch ist im Grunde ein neugieriger Mensch. Neugierig auf neue Technologien, fasziniert von neuen Trends, interessiert an Neuem und noch nie Dagewesenem.

Eine Neugier, die auf das Experimentieren abzielt, um bessere und wirksamere Lösungen für verschiedene Bedürfnisse zu finden, und zwar in den möglichen Anwendungsbereichen des innovativen Denkens, auf jeden Fall mit einer strengen und wissenschaftlichen Methode. Das Ergebnis der Innovation, die Schaffung eines Prototyps, eines originellen Modells, basiert bei einem innovativen Ansatz auf strengen Qualitätskriterien: bestimmte Elemente oder Funktionen werden ausgewählt, getestet und gemessen, um die Erreichung der Qualitätsziele zu bestätigen. Die Fähigkeit zur Innovation setzt auch voraus, dass man die Welt um sich herum hinterfragt und Informationen sammelt, um dann ständig auf der Suche nach neuen Ideen zu sein, um das Bestehende durch innovative Lösungen zu verbessern.

Die Eigenschaften, die die innovativsten Menschen auszeichnen, sind die Fähigkeit, Fragen zu stellen, der Geist der Beobachtung, das Experimentieren und die Fähigkeit, Beziehungen zu knüpfen. Innovative Menschen sind in der Lage, aus alten Lösungen, auch aus anderen Bereichen, Ideen zu generieren und sie auf andere Weise neu zu kombinieren, indem sie ständig versuchen zu verstehen, wie bestehende Prozesse verändert werden können, um bessere Ergebnisse zu erzielen. Man muss also in der Lage sein, die eigenen Hypothesen zu ändern, über die Grenzen des eigenen Denkens hinauszugehen und sich entgegengesetzte Alternativen vorzustellen, indem man gängige Phänomene eingehend und ohne Vorurteile beobachtet.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Krisenzeiten ist eine innovative Mentalität unabdingbar: Die Welt stellt uns vor neue Herausforderungen, die besser bewältigt werden können, wenn man die Fähigkeit



besitzt, sich neue Methoden und neue Antworten vorzustellen und mit ihnen zu experimentieren.

*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich mag neue und ungewöhnliche Dinge.
- 2 Ich bin auf der Suche nach neuen Erfahrungen.
- 3 Ich bin neugierig auf neue Technologien.
- 4 Ich bin von den neuen Trends in Kultur und Gesellschaft fasziniert.
- 5 Ich stelle mir Fragen zu dem, was ich sehe.
- 6 Ich bin ständig auf der Suche nach neuen Ideen.
- 7 Ich sammle gerne Informationen.
- 8 Ich baue gerne Modelle und Prototypen.
- 9 Ich achte streng auf die Einhaltung der Qualitätskriterien.
- 10 Ich habe tausend Ideen pro Minute.
- 11 Ich möchte organisatorische Abläufe verbessern.
- 12 Ich mag innovative Lösungen.



### 2.2.4 Analytische Fähigkeiten

Analytische Fähigkeiten sind Soft Skills, die Ihnen helfen, komplexe Probleme zu erkennen und zu lösen.

Zu den beliebten analytischen Fähigkeiten gehören kritisches Denken, Daten-analyse, Forschung und Kommunikation. Analytische Fähigkeiten sind die Fähigkeiten, die es Ihnen ermöglichen, eine Aktivität effektiv zu organisieren und sofortige und einfache Lösungen für unerwartete Ereignisse zu finden. Sie stehen in direktem Zusammenhang mit der Bewältigung konkreter Situationen durch kritisches Denken und Konkretheit. Die erste Phase des analytischen Denkens besteht darin, Informationen über das zu lösende Problem zu sammeln und dann damit zu beginnen, über mögliche Lösungen nachzudenken oder, falls erforderlich, weitere Informationen zu sammeln. Schließlich erfolgt die Überprüfung, die darin besteht, zu analysieren, ob sich die umgesetzten Lösungen als wirksam erwiesen haben, und, falls nicht, die Gründe zu ermitteln, warum sie sich nicht als nützlich erwiesen haben, und den Ansatz entsprechend zu ändern.

Die analytische Mentalität hat die Angewohnheit, Fakten zu untersuchen und aufzuschlüsseln, ohne von zu vielen Informationen überwältigt zu werden. Man muss die Fähigkeit besitzen, die Stärken und Schwächen von Ideen zu erkennen. Elemente der analytischen Fähigkeiten sind die Fähigkeit, Informationen zu vernetzen, ständiges Lernen, die Fähigkeit, sich verschiedene Meinungen anzuhören, sorgfältige Beobachtung der Dinge.

Analytische Fähigkeiten sind sehr wichtig, da sie in verschiedenen Bereichen und Rollen eingesetzt werden können. Die Bedeutung dieser Art von Ansatz liegt in der Fähigkeit, zunächst einen Untersuchungsgegenstand klar und deutlich zu identifizieren, dann das Problem objektiv zu betrachten und schließlich zu versuchen, die Lösung zu finden, indem die verschiedenen Akteure einbezogen werden und die Ursachen angegangen werden, die zu dieser spezifischen Situation beigetragen haben.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Krisenzeiten sind analytische Fähigkeiten wichtig, da sie es ermöglichen, die Situation rational zu beobachten und zu interpretieren, ohne sich von Vorurteilen und Gefühlen leiten zu lassen, und so eine effektivere Haltung gegenüber noch nie dagewesenen Herausforderungen einnehmen.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*



- 1 Ich habe die Angewohnheit, Fakten zu prüfen und aufzuschlüsseln.
- 2 Ich versuche, mich nicht von zu vielen Informationen überwältigen zu lassen.
- 3 Ich suche nach den Stärken und Schwächen von Ideen.
- 4 Ich weiß, wie man Daten findet und organisiert.
- 5 Ich bin ein nachdenklicher Mensch.
- 6 Ich schaue mir gerne die Details der Dinge an.
- 7 Ich weiß, wie ich die mir zur Verfügung stehenden Informationen nutzen und vernetzen kann.
- 8 Ich lerne jeden Tag etwas Neues.
- 9 Ich lese gerne und informiere mich.
- 10 Ich höre mir gerne verschiedene Meinungen an.
- 11 Ich versuche immer, mich weiterzubilden.
- 12 Ich bin ein aufmerksamer Beobachter.



### 2.2.5 Neugierde

Intellektuelle Neugier ist definiert als allgemeines Interesse und Motivation am Lernen. Intellektuelle Neugier ist eine Persönlichkeitseigenschaft, die die Fähigkeit verleiht, das eigene Wissensgebiet zu öffnen, einen offenen Geist zu haben, kontinuierlich Informationen und neues Wissen zu erwerben und aus früheren Erfahrungen zu lernen.

Intellektuelle Neugierde führt zu Wissen. Neugierige Menschen schauen sich um, erkunden die Welt und stellen sich Fragen zu ihrer Umgebung. Intellektuelle Neugierde ist eine der grundlegenden Zutaten für Kreativität. Sie ist vor allem eine geistige Haltung, die Passivität ablehnt und alles in Frage stellt. Neugier ist eine Herausforderung an sich selbst und an die Welt, die es ermöglicht, die Komplexität des Bestehenden durch ein leidenschaftliches Interesse an dem, was man nicht weiß, zu erfassen.

Der neugierige Mensch sucht nach Motiven, die seine Kreativität anregen, er möchte die Welt um sich herum kennenlernen und hat einen starken Wunsch zu erforschen und zu lernen. Er hat einen Verstand, der darauf trainiert ist, Fragen zu stellen, erkennt seine Lücken und will sie füllen. Er hat eine gute Stress-toleranz und ist bereit, Antworten zu akzeptieren, die er nicht erwartet hat.

Die Fähigkeit, das eigene Wissensgebiet zu erschließen, aufgeschlossen zu sein, sich ständig neues Wissen anzueignen und aus früheren Erfahrungen zu lernen, ist in jeder Tätigkeit, auch im Beruf, von grundlegender Bedeutung.

Intellektuelle Neugier ist eine der Voraussetzungen für ständiges persönliches Wachstum und bildet die Grundlage für kreatives Denken.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Die intellektuelle Neugier in Krisenzeiten ermöglicht es Ihnen, die Ursachen der Krise selbst zu analysieren, ihre Elemente zu verstehen, indem Sie Ihr Wissen vertiefen, und gibt Ihnen so die Möglichkeit, sich besser aus der Situation zu befreien und positive Lösungen zu finden.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- I Ich bin auf der Suche nach Motivationen, die meine Kreativität anregen können.



- 2 Ich möchte das Leben anderer Menschen kennenlernen.
- 3 Ich beobachte gerne die Natur und die Welt um mich herum.
- 4 Ich bin auf der Suche nach neuen Informationen über Dinge.
- 5 Ich habe einen starken Wunsch zu erforschen und zu lernen.
- 6 Neue Dinge erregen meine Aufmerksamkeit.
- 7 Ich habe einen Verstand, der darauf trainiert ist, Fragen zu stellen.
- 8 Ich erkenne meine Lücken und möchte sie schließen.
- 9 Ich bin erstaunt über die faszinierenden Eigenschaften der Welt.
- 10 Ich habe eine gute Stresstoleranz.
- 11 Ich bin bereit, Antworten zu akzeptieren, die ich nicht erwartet habe.
- 12 Ich erkunde gerne die Welt um mich herum.



### 2.2.6 Logisches Denken

Logisches Denken ist ein mentaler Prozess, der sich logisch-rationaler Werkzeuge bedient und die bei jedem Schritt verwendeten operativen Mechanismen rechtfertigt. Logische Intelligenz abstrakter Art setzt die Fähigkeit voraus, ein Ereignis aufgeschlüsselt zu untersuchen und durch Analyse die Faktoren zu isolieren, die zu seiner Entstehung beitragen. Wenn sich Problemlösungs-schemata bereits in der Vergangenheit bewährt haben, werden sie auch in der Gegenwart gerne wieder verwendet. Logisches Denken ist eine Fähigkeit zur geistigen Konzentration, die es uns erlaubt, ein Ereignis in einer unterteilten Weise zu untersuchen, indem wir seine Teile in einer geordneten und konsequenten Weise analysieren. Auf diese Weise lassen sich die Faktoren, die das Phänomen selbst ausmachen, isolieren und analysieren.

Logisches Denken ist typisch für rationale Menschen, die versuchen, die Dinge objektiv zu betrachten, um Erklärungen und Lösungen zu finden, ohne sich bei der Analyse der Fakten von Vorurteilen leiten zu lassen und ohne zuzulassen, dass Gefühle die Rationalität beeinträchtigen. Beim logischen Denken wird eine Lösung für ein Problem, die sich bereits als wirksam erwiesen hat, wieder verwendet, während unwirksame Lösungen verworfen werden. Logisches Denken ist linear, organisiert, konsequent. Logisches Denken bevorzugt die Analyse abstrakter Konzepte unter Verwendung von Rationalität. Logisches Denken bedient sich der deduktiven Methode, d. h. eines kognitiven Prozesses, der vom Allgemeinen ausgeht, um zum Besonderen zu gelangen. Es ist analytisch, weil es alle Informationen segmentiert und organisiert und so die Organisation des Denkens ermöglicht, das auf rationale und präzise Weise fortschreitet und sich linear, Schritt für Schritt, bis zu den Schlussfolgerungen entwickelt.

Um den Prozess des logischen Denkens voranzutreiben, ist es entscheidend, gesicherte Fakten von persönlichen Beobachtungen zu unterscheiden. Um zu einer logischen Schlussfolgerung zu gelangen, ist es notwendig, sich auf bewährte Informationen zu konzentrieren. Die Fähigkeit, Fakten zu analysieren und logisches Denken anzuwenden, ermöglicht es, falsche Verhaltensmuster - auch am Arbeitsplatz - zu überwinden und neue Lösungen für Probleme zu finden. Wirksame Lösungen beruhen auf Fakten und nicht auf Vorurteilen und Vorannahmen.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Der Coronavirus-Notstand löst eine noch nie dagewesene Wirtschaftskrise aus. Logische Intelligenz kann sich als grundlegend erweisen, um die Situation zu analysieren



und wirksame Lösungen zu finden, und zwar in allen Bereichen, einschließlich der Arbeitsorganisation

*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich habe die Fähigkeit zur geistigen Konzentration.
- 2 Ich bin in der Lage, ein Ereignis in einer unterteilten Weise zu untersuchen.
- 3 Ich mag es, die Faktoren, die einen Sachverhalt oder eine Idee ausmachen, durch Analyse zu isolieren.
- 4 Ich bin ein rationaler Mensch.
- 5 Ich versuche, die Dinge objektiv zu betrachten.
- 6 Wenn sich eine Lösung für ein Problem bereits bewährt hat, verwende ich sie wieder.
- 7 Ich denke linear.
- 8 Ich ordne meine Gedanken.
- 9 Ich lasse mich bei der Analyse des Sachverhalts nicht in Vorurteile verwickeln.
- 10 Ich lasse nicht zu, dass Gefühle mit der Logik kollidieren.
- 11 Ich mag es, abstrakte Konzepte zu verstehen.
- 12 Ich benutze Rationalität, um eine reale Situation zu bewerten und zu analysieren.



### 2.2.7 Aufgeschlossenheit

Aufgeschlossenheit bedeutet, dass man in der Lage ist, neue Ideen und andere Meinungen oder Standpunkte in Betracht zu ziehen, dass man bereit ist, die Vorschläge anderer anzuhören, auch wenn sie gegen unsere Grundsätze verstoßen, dass man diese Vorschläge bewertet und entscheidet, ob man sie akzeptiert, wobei man flexibel ist und seine Meinung ändern kann.

Menschen, die nicht aufgeschlossen sind, sind nicht sehr flexibel oder gar nicht, sie haben zu viel Angst vor der Möglichkeit einer Veränderung, sie fürchten sich vor dem, was sie nicht kennen. Sie sind nicht in der Lage, ihre Meinung zu ändern und die der anderen zu akzeptieren. Aufgeschlossene Menschen haben bessere Chancen, ihr maximales Potenzial im Leben und im Beruf auszuschöpfen, denn sie wissen, wie man Risiken eingeht, sie wissen, wie man sich traut, sie geben sich nicht mit der einfacheren Option zufrieden. Diese Menschen sind ständig auf der Suche nach etwas, sind Nonkonformisten im positiven Sinne und bereit, von jedem etwas zu lernen. Ein offener Geist ermöglicht positive Veränderungen und stärkt den Teamgeist, da er sich die Ideen und Meinungen anderer Menschen anhören kann.

Um einen offenen Geist zu haben, müssen Sie sich selbst, Ihre Ideen und Ihr Verhalten auf den Prüfstand stellen und aus Ihrer "Komfortzone" heraustreten. Sie müssen Ihre Ideen in Frage stellen und dürfen keine Angst haben, Fehler zu machen, sondern müssen die Risiken akzeptieren. Ein offener Geist ermöglicht es Ihnen auch, sich von anderen inspirieren zu lassen. Aufgeschlossenheit ist mit Bescheidenheit verbunden: Wer glaubt, alles zu wissen, wird nie in der Lage sein, von anderen etwas zu lernen, sich selbst neu zu erfinden oder seine eigenen Ideen oder Grundsätze in Frage zu stellen. Aufgeschlossenheit bedeutet aber auch, auf den Nächsten zuzugehen, ohne dabei seine Prinzipien oder seine moralische Integrität zu verlieren, sondern offen zu sein für Dialog und Konfrontation.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Krisenzeiten, die auch große Veränderungen bedeuten, ist es wichtig, aufgeschlossen zu sein, um keine Angst vor Neuem zu haben und zu akzeptieren, gewohnte Vorstellungen und Verhaltensweisen zu ändern, um sich dem neuen Kontext zu stellen.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- I Ich habe immer ein offenes Ohr für die Vorschläge der anderen.



- 2 Ich bin offen für die Konfrontation mit denjenigen, die andere Vorstellungen als ich haben.
- 3 Ich bin bereit, meine Meinung zu ändern.
- 4 Ich experimentiere gerne mit neuen Denkweisen.
- 5 Ich möchte mein Wissen nicht einschränken.
- 6 Ich hinterfrage gerne die Überzeugungen, die ich derzeit habe.
- 7 Ich akzeptiere andere, ohne sie zu kritisieren, auch wenn ich nicht mit ihnen übereinstimme.
- 8 Ich höre aufmerksam zu, was andere mir zu sagen haben.
- 9 Ich kann mein Verhalten leicht ändern.
- 10 Ich weiß, wie ich mit den neuen Situationen umgehen muss, die nach und nach entstehen.
- 11 Ich versuche zu unterscheiden zwischen dem, was ich bin, was ich glaube und was die Wahrheit ist.
- 12 Ich fühle mich nicht bedroht, wenn meine Ideen in Frage gestellt werden.



### 2.2.8 Experimentieren

Experimentieren bedeutet, etwas zu testen und zu überprüfen, um seine Qualität, Effizienz und Leistung zu bewerten. Im weiteren Sinne bedeutet es, Ideen oder Verfahren nicht zu akzeptieren, ohne ihre Zuverlässigkeit tatsächlich zu überprüfen, und somit in der Lage zu sein, nicht aufgrund von Konventionen, sondern in Kenntnis der Fakten zu argumentieren und zu handeln. Die experimentelle Methode ist ein Prozess der Bildung und Kontrolle wissenschaftlicher Erkenntnisse auf der Grundlage der Durchführung von Experimenten.

Kennzeichnend für die experimentelle Methode ist die Beobachtung, die häufig im Laufe der Zeit wiederholt wird und unter bestimmten Bedingungen und Gelegenheiten erfolgt, die künstlich geschaffen wurden und besonders geeignet sind, dem Experimentator einen unklaren Aspekt des zu untersuchenden Sachverhalts zu verdeutlichen. Diese Methode lässt sich nicht nur auf die Wissenschaft, sondern auf das Leben im Allgemeinen und auch auf die Arbeitswelt anwenden, unabhängig von der Art des Produktionssektors und der beruflichen Kategorie. Sie ist in der Tat eine Handlungsweise, eine Modalität der Selbstdarstellung, die in jedem Bereich anwendbar ist. Die experimentelle Methode ermöglicht es, die Gültigkeit der Ideen und die Wirksamkeit der Aktionen und Methoden in jedem Bereich zu überprüfen. Sie ist typisch für konkrete Menschen, die Fakten bewerten und ihren Leidenschaften folgen, ohne an Belohnung oder Anerkennung zu denken, die keine Angst haben, Risiken einzugehen, und die auf der Suche nach der Wahrheit sind. Diejenigen, die die experimentelle Methode anwenden, wollen konkrete Ergebnisse erzielen, haben abweichende, ungewöhnliche Gedanken und wollen effektive und geniale Lösungen für Probleme finden. Die Anwendung der experimentellen Methode bedeutet, dass man ständig die Wirksamkeit von Ideen, Aktionen und Methoden testen und ihre Zuverlässigkeit konkret überprüfen will.

Die Anwendung dieser Methode bedeutet, dass man bereit ist, sich zu ändern, wenn die üblichen Methoden die ständige Überprüfung nicht bestehen, also einen offenen Geist und ein kreatives Denken hat, das auf die Suche nach ständiger Verbesserung ausgerichtet ist und nicht auf die Wiederholung des Bestehenden.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Krisenzeiten ist es noch wichtiger, mit Ideen oder Verfahren zu experimentieren und ihre Zuverlässigkeit konkret zu überprüfen, da die Schwierigkeit des Umfelds mehr denn



je erfordert, die effizientesten Lösungen zu übernehmen und die unwirksamen aufzugeben.

*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich probiere gerne neue Dinge aus.
- 2 Ich bin ständig auf der Suche nach Möglichkeiten, mich in meinem täglichen Leben auszudrücken.
- 3 Ich folge gerne meinen Leidenschaften, ohne an Belohnungen oder Anerkennung zu denken.
- 4 Ich bin ein Mensch, der keine Angst hat, Risiken einzugehen.
- 5 Ich möchte schnell zu konkreten Ergebnissen kommen.
- 6 Ich habe abweichende, ungewöhnliche und effektive Gedanken in Bezug auf eine bestimmte Aufgabe oder ein Problem.
- 7 Ich entwickle mehrere und geniale Lösungen für ein und dasselbe Problem.
- 8 Ich überprüfe gerne, ob Dinge, Ideen und Methoden funktionieren oder nicht.
- 9 Ich setze meine Ideen gerne in die Praxis um.
- 10 Ich versuche, durch Ausprobieren einen Weg zu finden, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.
- 11 Ich teste mich und andere gerne.
- 12 Ich unterziehe die Dinge einer Prüfung und Kontrolle.



### 2.2.9 Brainstorming

Brainstorming ist eine Entscheidungsfindungsmethode, bei der die Suche nach einer Lösung für ein bestimmtes Problem durch intensive Diskussionen und den Vergleich von Ideen und Vorschlägen erfolgt, die von den Teilnehmern frei geäußert werden. Sie setzt einen offenen Dialog und die Fähigkeit voraus, die Vorschläge der anderen zu berücksichtigen. Die Anwendung der Brainstorming-Methode, auch am Arbeitsplatz, setzt den Willen zum Dialog und zum Austausch mit anderen Menschen voraus. Das Abhalten von Sitzungen zum Austausch und zur Diskussion von Ideen und Projekten, die Anwendung von Teamarbeit, die Suche nach einer Synthese zwischen verschiedenen Meinungen und Vorschlägen - dies sind wesentliche Elemente des Brainstormings.

Das Konzept des Brainstormings beruht auf der Idee, dass es den Ideenaustausch und die Teamarbeit auch in der Arbeitswelt und in Unternehmen als nützlich und positiv ansieht. Während einer Brainstorming-Sitzung wird jeder Teilnehmer dazu angeregt, kreativ so viele Ideen wie möglich zu produzieren: Jede Idee wird notiert und dann unter allen Teilnehmern diskutiert, und erst danach wird eine Auswahl von Ideen getroffen. Dies ist eine interessante Technik, nicht nur, weil die Kreativität durch die freie Diskussion angeregt wird, sondern auch, weil sie es ermöglicht, den Gruppenegeist zu stärken und gute zwischenmenschliche Beziehungen zu pflegen. Für die Durchführung von Brainstorming-Aktivitäten ist die Fähigkeit erforderlich, in der Öffentlichkeit zu sprechen, mit anderen in positiver Weise zu interagieren, die Gefühle anderer zu verstehen und zu erkennen, die Fähigkeiten anderer zu verbessern und auch Aufgaben an andere zu delegieren.

Beim Brainstorming wird ein informeller Ansatz zur Problemlösung mit kreativem Denken kombiniert. Ermutigen Sie die Teilnehmer, Gedanken und Ideen zu äußern, die auf den ersten Blick vielleicht etwas verrückt erscheinen. Einige dieser Ideen können in originelle und kreative Lösungen für ein Problem umgewandelt werden, während andere zu weiteren Ideen führen können. Dieser Ansatz hilft, Blockaden zu lösen und die Menschen aus ihren gewohnten Denkweisen herauszuführen.

Brainstorming ist ein bewährtes Mittel, um auf kreative Ideen zu kommen oder ein Problem zu lösen.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Krisenzeiten sind die Debatte und der Vergleich von Ideen, die Fähigkeit zuzuhören, besonders wichtig, damit neue Ideen und bessere Lösungen entstehen können.



*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich rede gerne mit anderen.
- 2 Ich treffe gerne Menschen, die andere Ideen haben als ich.
- 3 Ich halte gerne Treffen ab, um Ideen und Projekte auszutauschen und zu diskutieren.
- 4 Ich bin ein Talent für Teamarbeit.
- 5 Ich spreche gerne in der Öffentlichkeit.
- 6 Ich möchte eine Synthese aus verschiedenen Ideen oder Vorschlägen finden.
- 7 Ich habe die Fähigkeit, die Gefühle anderer zu verstehen und zu erkennen.
- 8 Ich weiß, wie ich die Fähigkeiten anderer erkennen und schätzen kann.
- 9 Ich kann Aufgaben an andere Personen delegieren.
- 10 Ich finde es nützlich, Ideen zu verbreiten.
- 11 Ich denke, es ist wichtig, sich auf Teamkollegen zu verlassen.
- 12 Ich halte es für wichtig, dass ein Team gute zwischenmenschliche Beziehungen pflegt.



### 2.2.10 Zeitmanagement

Zeitmanagement ist die Fähigkeit, einen Prozess der effizienten Organisation und Planung von Aktivitäten mental zu strukturieren. Zeitmanagement ist die Fähigkeit, das Richtige zur richtigen Zeit zu tun, mit dem geringstmöglichen Aufwand und unter Optimierung der eigenen Ressourcen, also effektiv und effizient, um Ziele und Verpflichtungen innerhalb der Fristen zu erreichen. Zeitmanagement ist eine der grundlegenden Soft Skills, sowohl im persönlichen als auch im beruflichen Bereich. Zeitmanagement ist im Wesentlichen der Prozess der Planung und Kontrolle der Zeit, der bei bestimmten Aktivitäten angewandt und genutzt wird, um die Effektivität, Effizienz und Produktivität zu steigern.

Die Fähigkeit, Zeit zu managen, umfasst ein breites Spektrum an Qualitäten wie Fokussierung, Planung, Zuteilung, Zielsetzung, Delegation, Zeitanalyse, Überwachung, Organisation, Zeitplanung und Prioritätensetzung. Es ist von grundlegender Bedeutung, die Prioritäten, die Wichtigkeit und die Dringlichkeit der Aufgaben zu beachten. Beim richtigen Zeitmanagement ist es wichtig, sich nicht von der Aufgabenliste überwältigen zu lassen, sondern ruhig und effizient vorzugehen. Es ist auch wichtig, die Zeit selbst optimal zu nutzen, indem man das richtige Gleichgewicht zwischen der Zeit für die Planung und der Zeit für das Handeln findet. Außerdem muss man in der Lage sein, mit Unterbrechungen umzugehen und seinen Gesprächspartnern nicht zu erlauben, ihre Zeit mit nutzlosen Aktivitäten zu verschwenden. Pünktlichkeit, die Einhaltung von Fristen und das Vermeiden einer Anhäufung von zu erledigenden Aufgaben sind eindeutige Anzeichen für ein gutes Zeitmanagement. Ein effizientes Zeitmanagement ermöglicht es, unerwartete Aufgaben ohne besondere Schwierigkeiten zu bewältigen und Tätigkeiten auszuführen, ohne sich müde und erschöpft zu fühlen.

Mit einem guten Zeitmanagement kann jeder Mensch viele wichtige Etappenziele erreichen. Zu wissen, wie man mit der Zeit umgeht, ist eine der grundlegenden Fähigkeiten im Leben, nicht nur im Beruf, sondern auch im Privatleben. Ein Schlüssel für Wohlbefinden, Stressabbau und die optimale Balance zwischen Privat- und Berufsleben.



### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Zeitmanagement ist in der Arbeitswelt immer wichtig, umso mehr in Krisensituationen, wenn man immer auf unerwartete Aktivitäten und Notfälle vorbereitet sein muss.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Manchmal muss ich zu ungewöhnlichen Zeiten arbeiten.
- 2 Wenn ich mich konzentriere, verliere ich das Zeitgefühl.
- 3 Ich kann unerwartete Verpflichtungen und Unterbrechungen unter Kontrolle halten.
- 4 Ich lasse meine Gesprächspartner nicht meine Zeit verschwenden.
- 5 Ich bin pünktlich und komme selten zu spät.
- 6 Ich fühle mich selten müde und erschöpft.
- 7 Ich habe das richtige Gleichgewicht zwischen der Zeit, die ich der Planung widme, und der Zeit, die ich dem Handeln widme.
- 8 Ich behalte stets den Unterschied zwischen der Wichtigkeit und der Dringlichkeit meiner Arbeit im Auge.
- 9 Ich halte mich fast immer an die Verpflichtungen und Fristen.
- 10 Ich bin mir darüber im Klaren, wie viel Zeit ich für jede Tätigkeit in meinem Job aufbringe.
- 11 Die von mir organisierten Besprechungen mit anderen Personen werden pünktlich beendet.
- 12 Ich lasse nicht zu, dass sich die Arbeit stapelt.



### 2.2.11 Zwischenmenschliche Fähigkeiten

Zwischenmenschliche Fähigkeiten betreffen die Art und Weise, wie man mit anderen kommuniziert, in Kontakt tritt und in Beziehung tritt. Es handelt sich um all jene Verhaltensweisen, die eine gute Beziehung zwischen denjenigen, die sie besitzen, und der Umwelt ermöglichen und so Synergie und Harmonie zwischen den Menschen schaffen.

Daher bestimmen sie das Verhalten und die Methoden der Interaktion mit anderen Menschen. Diese Fähigkeit zu besitzen bedeutet zu wissen, wie man sich mit anderen identifiziert und sie versteht. Zu wissen, wie man effektiv kommuniziert und die Bedürfnisse anderer versteht, ist eine der nützlichsten Fähigkeiten im Berufsleben, aber auch im Privatleben. In einem multidisziplinären Umfeld ist es wichtig, eine Verbindung und Beziehung zu anderen aufzubauen. Beziehungsfähigkeiten und -kompetenzen sind all jene Fähigkeiten, die es ermöglichen, auf positive Art und Weise mit anderen in Kontakt zu treten. Ziel ist es, eine positive und effektive Kommunikation aufzubauen. Um dies zu erreichen, sind Zuhör- und Verhandlungsfähigkeiten erforderlich. Die Voraussetzungen für positive zwischenmenschliche Fähigkeiten sind positiv, durchsetzungsfähig und überzeugend zugleich.

Menschen mit guten zwischenmenschlichen Fähigkeiten verbringen Zeit in Beziehungen mit anderen Menschen, sie treffen gerne andere Menschen, auch mit anderen Lebensstilen, und sie reisen gerne. Neugierde ist ein wesentliches Element, ebenso wie eine positive Einstellung und eine gute Ausbildung. Ein gutes Zuhör- und Verhandlungsgeschick ermöglicht es, wichtige Ziele leichter zu erreichen, stärkt den Teamgeist in der Gruppe (auch bei der Arbeit), bietet die Möglichkeit eines größeren Austauschs mit der Außenwelt und führt somit zu einem größeren persönlichen und kollektiven Wachstum. Zu den wichtigsten zwischenmenschlichen Fähigkeiten zählen:

- Verbale und nonverbale Kommunikation: die Fähigkeit, die eigenen Gedanken klar und wirksam zu vermitteln. Vom Tonfall bis zu den Gesten: Zu wissen, wie man kommuniziert, ist eine Kunst, die viel Lernen und Übung erfordert;
- Teamfähigkeit: die Fähigkeit, konstruktiv mit anderen Menschen zusammenzuarbeiten;
- Einfühlungsvermögen und Zuhören, d. h. die Fähigkeit, Beziehungen zu anderen aufzubauen und die Stimmungen der Menschen zu verstehen.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Krisenzeiten tragen zwischenmenschliche Fähigkeiten dazu bei, auch in Momenten größten Stresses zu kommunizieren, Missverständnisse zu beseitigen und Spannungen abzubauen.



*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich nehme mir Zeit für Beziehungen zu anderen Menschen.
- 2 Ich reise gerne.
- 3 Ich treffe gerne Menschen mit unterschiedlichen Lebensstilen.
- 4 Ich kommuniziere positiv und effektiv mit anderen.
- 5 Ich kann gut zuhören und verhandeln.
- 6 Ich mag gute Manieren.
- 7 Ich habe eine positive Einstellung zu anderen Menschen.
- 8 Ich habe eine durchsetzungsfähige Haltung.
- 9 Ich bin ein überzeugender Mensch.
- 10 Ich beglückwünsche diejenigen, die ihre Ideen zum Ausdruck bringen.
- 11 Ich kommuniziere gerne mit denen, die mit mir arbeiten, und tausche mich mit ihnen aus.
- 12 Ich koordiniere gerne multidisziplinäre Teams.



### 2.2.12 Nichtkognitive Fähigkeiten

Nicht-kognitive Fähigkeiten sind nicht die üblichen Fähigkeiten wie mathematische, naturwissenschaftliche und technologische oder sprachliche Fähigkeiten, aber sie können für den persönlichen und beruflichen Erfolg ebenso entscheidend sein. Nicht-kognitive Fähigkeiten sind solche, die nicht direkt mit der Informationsverarbeitung zusammenhängen. Sie beziehen sich vielmehr auf individuelle Eigenschaften, die mit emotionalen, psychosozialen und Persönlichkeitsmerkmalen zusammenhängen. Es handelt sich also um menschliche und soziale Fähigkeiten, die nicht mit der Kognition zusammenhängen, aber für die Entwicklung ebenso notwendig sind.

Die nicht-kognitiven Fähigkeiten sind Teil des kulturellen Hintergrunds einer Person, so dass die Person selbst nur dann als kompetent und erklärungsfähig definiert werden kann, wenn sie über diese Fähigkeiten ebenso verfügt wie über traditionelle Fähigkeiten. Obwohl sie derzeit nicht kodifiziert sind, sind sie im gesellschaftlichen Leben und in der Arbeitswelt unverzichtbar. Lange Zeit war die Ausbildung gleichbedeutend mit der Festigung von "hard skills" (theoretische und verfahrenstechnische Grundkenntnisse für die Ausführung einer Reihe spezifischer Tätigkeiten). Inzwischen hat man jedoch die grundlegende Bedeutung sozio-emotionaler oder verhaltensbezogener Fähigkeiten erkannt: Es reicht nämlich nicht aus, über gute kognitive Fähigkeiten zu verfügen, um in der Gesellschaft zu leben oder einen bestimmten Beruf auszuüben. Nicht-kognitive Fähigkeiten sind eine Reihe von psychologischen Werkzeugen, die es ermöglichen, in jedem Bereich des täglichen Lebens, sei es im Privat- oder im Berufsleben, eine positive und funktionelle Einstellung zu entwickeln. Daher sind diese Veranlagungen in der Gesellschaft von grundlegender Bedeutung. Sie umfassen ein breites Spektrum von Fähigkeiten wie emotionale Reife und Stabilität, Selbstbeherrschung, Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, Zusammenarbeit, Gewissenhaftigkeit, Ausdauer, Durchhaltevermögen und Entscheidungsfreude.

Diese nicht-kognitiven Fähigkeiten lassen sich ebenfalls in drei Aspekte unterteilen:

- **Eigenschaften:** Charakter und Persönlichkeit, Freundlichkeit, Aufgeschlossenheit, Aufmerksamkeit und Gewissenhaftigkeit
- **Einstellung:** optimistisch und funktional für die Entwicklung positiver Verhaltensweisen, fähig, die richtige Motivation zu liefern
- **Motivation:** Sie besteht in der Fähigkeit, die Herausforderungen des täglichen Lebens mit einer dynamischen Einstellung zu bewältigen.

*Bedeutung in Zeiten der Krise*



Die nicht-kognitiven Fähigkeiten in Krisenzeiten tragen dazu bei, die Sicherheit und die Kompaktheit der Arbeitsgruppe auch in den komplexesten Situationen zu bewahren, was sich als wesentlicher Faktor erweist.

*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin eine aufgeschlossene und freundliche Person.
- 2 Ich bin ein gewissenhafter Mensch.
- 3 Ich versuche immer, meine emotionale Stabilität zu bewahren.
- 4 Ich halte mich für einen netten Menschen.
- 5 Ich bin in der Lage, mich für die Herausforderungen des täglichen Lebens zu motivieren.
- 6 Ich verfüge über ein psychologisches Kapital, das es mir ermöglicht, auch negative Phasen zu überstehen.
- 7 Ich bin ein empathischer Mensch.
- 8 Ich bin bereit, zu lernen.
- 9 Ich bin eine kompetente Person.
- 10 Ich versuche, mich auf positive Gedanken zu konzentrieren.
- 11 Wenn es ein Hindernis gibt, organisiere ich mich, um es zu überwinden.
- 12 Ich habe eine dynamische Denkweise.



### 2.2.13 Netzwerke

Der Begriff "Networking" bezeichnet die Fähigkeit, ein System von Beziehungen zu schaffen und zu pflegen. Das Ziel ist es, mehrere Realitäten und Menschen zu vereinen, ihre Fähigkeiten und ihr Wissen zusammenzubringen, um gemeinsame Projekte zum gegenseitigen Nutzen durchzuführen. Networking bedeutet, eine Beziehung auf Gegenseitigkeit aufzubauen, dank derer ein Austausch von Ideen, Ratschlägen, Informationen und Kontakten entsteht. Es handelt sich um einen positiven Kreislauf, in dem einer gibt und einer empfängt, um sich gegenseitig auszutauschen. Insgesamt können wir also "Networking" als eine Methode definieren, die darauf abzielt, neue Beziehungen und Austauschmöglichkeiten verschiedener Art zu schaffen.

Dazu bedarf es natürlich einer konsequenten Beziehungspflege und vor allem eines gegenseitigen Vertrauens, das auf Gegenseitigkeit beruht. In der Tat muss auf beiden Seiten ein ständiger gegenseitiger Austausch stattfinden, um gegenseitiges Vertrauen zu entwickeln. Die Fähigkeit, Netzwerke zu schaffen, gilt auch in der Arbeitswelt: Innerhalb eines Unternehmens kann es sich um ein Projekt handeln, um sich bei möglichst vielen Menschen bekannt zu machen, um den Kundenkreis zu erweitern, um mit anderen Unternehmen zusammenzuarbeiten. Vor allem der letzte Faktor ist der Schlüssel zum Erfolg für ein erfolgreiches Netzwerk. Kooperation und Teamplay können der Umsetzung von Projekten und dem wirtschaftlichen Wachstum eines Unternehmens zweifels-ohne einen zusätzlichen Schub verleihen.

Neben dem rein wirtschaftlichen Aspekt kann derjenige, der einen guten Vernetzungsplan aufstellt, nicht nur mit seinen Kunden in Kontakt bleiben, sondern auch Partnerschaften mit anderen Fachleuten eingehen, die vor ähnlichen Problemen stehen. Innerhalb des Netzes haben die Fachleute also die Möglichkeit, Unterstützung, Zusammenarbeit, Betreuung und Beratung durch andere Fachleute zu erhalten. Das ist der Grund, warum Vertrauen die Grundlage für alles sein muss; nur so hat jeder ein Interesse daran, zu helfen und geholfen zu bekommen. Ein gutes Netzwerk ermöglicht es, Momente größter Belastung besser zu bewältigen. Dieser Aspekt ist von grundlegender Bedeutung und darf nicht unterschätzt werden, vor allem wenn man bedenkt, dass wir in einer Zeit der Krise leben. Das Bewusstsein, über ein gutes Netzwerk von Mitarbeitern zu verfügen, mit denen man Erfahrungen und konstruktive Vergleiche austauschen kann, macht die Fachleute in einem Unternehmen geeinter und selbstbewusster und steigert ihre Produktivität und ihren Enthusiasmus. Das Ergebnis ist eine Bereicherung des Wissens aller Beteiligten, die ihr berufliches Fortkommen im Unternehmen begünstigt. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Leitgedanke des Networking lautet, dass Einigkeit Stärke bedeutet. Wenn man Menschen findet, die das gleiche Ziel haben und zusammenarbeiten wollen, sie einbezieht und gute Networking-Praktiken anwendet, kann man hervorragende Ergebnisse erzielen.



### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Die Vernetzung in Krisenzeiten ermöglicht es uns, eine gemeinsame Front zu bilden, da wir über mehr Instrumente verfügen, um kritische Fragen in beiderseitigem Interesse anzugehen, und somit größere Erfolgchancen haben, als wenn jeder für sich mit begrenzten Instrumenten handelt.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich denke, dass die Sicherheit in der Zahl liegt.
- 2 Ich halte es für richtig, gemeinsame Ziele zu verfolgen.
- 3 Es ist sinnvoll, sich auf die durchzuführenden Maßnahmen zu einigen.
- 4 Es ist wichtig, alle Partner in die Durchführung eines Projekts einzubeziehen.
- 5 Ich mag den kooperativen Geist.
- 6 Ich koordiniere gerne Projektaktivitäten.
- 7 Ich habe die Angewohnheit, mit anderen zusammenzuarbeiten.
- 8 Mir gefällt der Vergleich der Ideen.
- 9 Das Vorhandensein unterschiedlicher Fähigkeiten und Erfahrungen macht es möglich, in mehreren Bereichen tätig zu werden.
- 10 Es ist wichtig, Informationen und bewährte Verfahren auszutauschen.
- 11 Netzwerke ermöglichen die Optimierung der menschlichen und wirtschaftlichen Ressourcen.
- 12 In Zukunft wird die Fähigkeit zur Vernetzung für die Entwicklung von strategischer Bedeutung sein.



## 2.3 Führungskompetenzen

### 2.3.1 Beschreibung des Clusters

Viele Menschen sind der Ansicht, dass Führungsqualitäten im Wesentlichen arbeitsbezogen sind. Führungsaufgaben sind jedoch überall um uns herum zu finden, nicht nur im Arbeitsumfeld.

Im Idealfall werden Führungskräfte zu Führungskräften, weil sie glaubwürdig sind und weil die Menschen ihnen folgen wollen. Anhand dieser Definition wird deutlich, dass Führungsqualitäten in jeder Situation angewandt werden können, in der man die Führung übernehmen muss, sei es im Beruf, in der Gesellschaft oder zu Hause in der Familie. Beispiele für Situationen, in denen Führungsqualitäten gefragt sind, die man aber vielleicht nicht sofort damit in Verbindung bringt, sind

- Planung und Organisation eines großen Familientreffens, z. B. zur Feier eines Hochzeitstages oder eines runden Geburtstages;
- Reaktion auf eine Krankheit oder einen Todesfall in der Familie und Ergreifung von Maßnahmen zur Organisation der Pflege oder anderer Vorkehrungen;
- Entscheidungen über einen Umzug oder die Schullaufbahn der Kinder; und
- Entscheidungen während der Freiwilligenarbeit treffen.

Mit anderen Worten: Führungspersönlichkeiten werden nicht immer ernannt, und Führungsqualitäten können unter vielen Umständen erforderlich sein.

Führungsqualitäten sind Fähigkeiten, die Sie einsetzen, wenn Sie andere Menschen organisieren, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen. Ganz gleich, ob Sie eine Führungsposition innehaben oder ein Projekt leiten, Führungsqualitäten erfordern, dass Sie andere motivieren, eine Reihe von Aufgaben zu erledigen, oft nach einem Zeitplan. Führung ist nicht nur eine einzige Fähigkeit, sondern vielmehr eine Kombination aus mehreren verschiedenen Fähigkeiten, die zusammenwirken. Einige Beispiele für Fähigkeiten, die eine starke Führungspersönlichkeit ausmachen, sind: Geduld, Einfühlungsvermögen, aktives Zuhören, Zuverlässigkeit, Integrität, Ehrlichkeit, Vertrauenswürdigkeit, Entscheidungsfreudigkeit, Schaffung einer Vision, Ausdauer, Kreativität, effektives Feedback und Kommunikation, Teambildung, Flexibilität, Risikobereitschaft, Lernfähigkeit, Fähigkeit zu lehren, zu coachen und zu betreuen.

Eine Führungspersönlichkeit kann einfach definiert werden als "eine Person, die eine Gruppe, eine Organisation oder ein Land leitet oder befehligt". Diese Definition ist weit gefasst und kann sowohl formelle als auch informelle Rollen umfassen, d. h. sowohl ernannte Führungskräfte als auch solche, die spontan als Reaktion auf Ereignisse oder Krisen auftreten.





### 2.3.2 Ehrlichkeit

Wenn Sie ehrlich sind, sagen Sie die Wahrheit. Allgemeiner ausgedrückt: Sie präsentieren sich aufrichtig und ehrlich, ohne sich zu verstellen, und übernehmen die Verantwortung für Ihre Gefühle und Handlungen.

Eine ehrlichere Zusammenarbeit mit Ihren Kollegen wird Sie viel weiter bringen. Die Vorstellung, dass Menschen perfekt arbeiten sollten, ist ein Irrglaube. Ehrlich zu sein bedeutet nicht, perfekt zu sein. Für die Menschen bedeutet es einfach, dass sie die Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind, wahrheitsgemäß mitteilen und dann die nötige Arbeit leisten, um diese Herausforderungen zu bewältigen. Wenn Sie ehrlich sind, werden Menschen oder Mitarbeiter zu Ihren treuen Anhängern. Wer ein Herz hat und zu seinen Werten und Absichten steht, baut Beziehungen zu Kollegen auf, die auf Wahrheit beruhen. Keine noch so große Auffälligkeit kann dies wiedergeben.

Wenn Sie auf der einen Seite des Spektrums immer ganz ehrlich sind und den Leuten genau sagen, was Sie denken, werden Sie wahrscheinlich als unhöflich angesehen und als wenig sozial kompetent eingestuft. Wie bei vielen Dingen im Leben müssen wir alle ein Gleichgewicht zwischen Höflichkeit und Ehrlichkeit finden.

"Man kann es einigen Leuten manchmal recht machen, allen Leuten manchmal recht machen, einigen Leuten immer recht machen - aber man kann nie allen Leuten immer recht machen." - Abraham Lincoln

Höflich zu sein bedeutet, sich der Gefühle anderer Menschen bewusst zu sein, sie zu respektieren und taktvoll zu sein. Alle sozialen Situationen sind unterschiedlich, und in jeder Situation müssen Sie Ihren gesunden Menschenverstand und Ihr gutes Urteilsvermögen einsetzen und auch kulturelle Unterschiede berücksichtigen. Gesunder Menschenverstand und gutes Urteilsvermögen kommen mit der Erfahrung. Erfahrung wiederum gewinnt man, indem man andere beobachtet und Fehler macht, indem man lernt, was funktioniert und was nicht, was akzeptabel ist und was nicht.

Ehrlichkeit wird oft mit Selbstkonformität in Verbindung gebracht - dem Ausmaß, in dem Ihre Ziele Ihre impliziten Interessen und Werte genau wiedergeben. Ehrlichkeit ermöglicht es den Menschen, die Verantwortung für ihre Gefühle und ihr Verhalten zu übernehmen, sich diese zu eigen zu machen und daraus Nutzen zu ziehen.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Zeiten der Krise ist es enorm wichtig, ehrlich zu sein. Sie ist ein Baustein für die Schaffung von Vertrauen, das in Zeiten der Herausforderungen wichtig ist. Führungskräfte sollten sicher genug sein, um zu sagen, wenn sie sich nicht sicher sind, nicht als Ausweg, sondern um offen und ehrlich zu sein. Indem sie dies tun, indem sie



Ehrlichkeit und Offenheit bewahren, wird ihre Vertrauenswürdigkeit demonstriert und in ihrer Praxis vorgelebt. In Krisenzeiten ist eine regelmäßige und ehrliche Kommunikation wichtig. Untersuchungen zeigen, dass die Mitarbeiter denjenigen Führungskräften vertrauen, die einen "mitarbeiterzentrierten" Führungsstil an den Tag legen und die Mitarbeiter sowohl persönlich als auch beruflich unterstützen. Gerade jetzt, in der Krise, ist es besonders wichtig, diese Fürsorge und Sorge zu zeigen.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich möchte offen über meine Motive sprechen, wenn ich etwas unternehme.
- 2 Ich bin aufrichtig gegenüber meinen Kollegen oder meiner Familie.
- 3 Wenn ich Zeuge einer unangenehmen Situation werde, wäge ich mit Fingerspitzengefühl ab, ob es angemessen ist, einzugreifen.
- 4 Ich sage den Leuten genau, was ich denke.
- 5 Ich bin mir bewusst, dass meine Worte Menschen verletzen könnten.
- 6 Ich respektiere die Gefühle anderer.
- 7 Ich nehme mir in der Regel Zeit für einen Smalltalk mit meinen Kollegen.
- 8 Es ist meine Gewohnheit, die Arbeitszeit anderer zu respektieren.
- 9 Wenn mein Chef mich fragt, ob ich ein Problem allein lösen kann, bin ich ehrlich, wenn ich Hilfe brauche.
- 10 Ich versuche, mich selbst und meine Reaktionen gegenüber anderen Personen korrekt darzustellen.
- 11 Manchmal benutze ich eine kleine Täuschung, um mich in den Augen der anderen besser aussehen zu lassen.
- 12 Ich übernehme die Verantwortung für mein Handeln.



### 2.3.3 Vertrauen

Das Vertrauen in jede Organisation, auch in eine Freiwilligenorganisation, beruht auf drei Ebenen:

- Auf Unternehmensebene in Bezug auf die Kultur
- Auf Teamebene hinsichtlich der Beziehungen zwischen den Mitgliedern
- Auf der zwischenmenschlichen Ebene zwischen zwei Menschen.

Vertrauen ist ein enormes Gut in jeder sinnvollen und produktiven Beziehung. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Vertrauen in einer Beziehung aufzubauen:

- Seien Sie ehrlich. Die Menschen werden Ihnen vertrauen, wenn sie wissen, dass sie sich darauf verlassen können, dass Sie die Wahrheit sagen.
- Teilen Sie Ihre Erfahrungen mit. Erzählen Sie ihnen, wie Sie einen Fehler gemacht oder einen Misserfolg erlebt haben. Sie können auch über Ihre Werte oder Überzeugungen sprechen.
- Halten Sie Ihr Wort. Wenn Sie jemandem ein Versprechen geben, tun Sie alles, was nötig ist, um es einzuhalten (im Rahmen der Möglichkeiten!). Wenn Sie es nicht können, seien Sie ehrlich und erklären Sie, warum.
- Andere inspirieren. Zeigen Sie Verhaltensweisen wie Integrität, Respekt, Loyalität, Fairness und Authentizität.

Vertrauenswürdige Menschen handeln ethisch und sind über jeden Vorwurf erhaben, bauen durch ihre Zuverlässigkeit und Authentizität Vertrauen auf, geben eigene Fehler zu und konfrontieren andere mit unethischem Handeln.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Vertrauen zu entwickeln:

**Zeigen Sie Ihre Glaubwürdigkeit** - Ihr Gesprächspartner muss das Gefühl haben, dass Sie das Wissen und die Fähigkeiten haben, ihm zu helfen. Aus diesem Grund ist Glaubwürdigkeit so wichtig. Sie müssen Vertrauen zeigen, indem Sie nicht zögern, Augenkontakt herstellen und lächeln. Aber wenn Sie nicht alle Antworten haben, scheuen Sie sich nicht, dies zuzugeben. Wenn Sie offen und ehrlich zu Ihrem Teammitglied sind, wird Ihre Glaubwürdigkeit steigen. Noch wichtiger ist, dass Sie die Ressourcen haben, um die Antworten gemeinsam zu finden.

**Zeigen Sie Ihre Zuverlässigkeit** - ein weiterer wichtiger Aspekt der Vertrauensbildung ist die Zuverlässigkeit. Um zu zeigen, dass Sie zuverlässig sind, sollten Sie unbedingt das tun, was Sie versprechen. Erscheinen Sie pünktlich zu Ihrem Termin, antworten Sie umgehend auf Nachrichten und Anrufe und gehen Sie auf die Vorlieben und Erwartungen Ihrer Kollegen ein.



**Sorgen Sie dafür, dass sich Ihr Gegenüber wohlfühlt** - wenn sich Ihr Kollege sicher und wohl fühlt, ist er eher bereit, sich zu öffnen und seine wahren Gedanken mitzuteilen. Dies entwickelt sich in der Regel erst, wenn man jemanden gut kennt. Sie können diesen Prozess unterstützen, indem Sie auch einige persönliche Informationen über sich selbst preisgeben. Das bedeutet nicht, dass Sie jedes Detail aus Ihrem Leben preisgeben müssen! Aber wenn Sie Geschichten aus Ihrer Vergangenheit erzählen oder über Ihre Werte und Überzeugungen sprechen, zeigt das, dass Sie der anderen Person Ihre persönlichen Informationen anvertrauen. Sie müssen das richtige Gleichgewicht zwischen dem, was Sie erzählen, und dem, was Sie für sich behalten wollen, finden.

**Zeigen Sie, dass Sie sich kümmern** - Ihr Kollege oder Teammitglied muss das Gefühl haben, dass Ihnen sein Wohl am Herzen liegt und dass es in Ihrer Beziehung nicht nur um die Verbesserung der Arbeitsqualität oder die Steigerung der Produktivität geht. Machen Sie deutlich, dass Sie auch kurz-fristig zur Verfügung stehen, wenn er mit Ihnen sprechen möchte. Und wenn es länger dauert, als Sie erwarten, bis Ihr Plan Früchte trägt, seien Sie geduldig und zeigen Sie Ihr Engagement für den Prozess.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Vertrauenswürdig zu sein ist eine wichtige Fähigkeit oder Kompetenz in Krisenzeiten. Wenn es an Vertrauen mangelt, saugen die Interaktionen zwischen Menschen oder zwischen Menschen und Organisationen den Enthusiasmus und die Produktivität aus den Menschen heraus, ganz gleich, wie engagiert und engagiert sie sind. Eine vertrauenswürdige Führung ist wichtiger denn je, um Herausforderungen wie COVID-19, Krieg oder eine Rezession zu überstehen.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin in jeder Kommunikation wahrheitsgemäß.
- 2 Ich versuche, meinen Standpunkt im Einklang mit den Tatsachen zu vertreten.
- 3 Ich respektiere meine Kollegen.
- 4 Ich möchte, dass alles pünktlich erledigt wird.
- 5 Ich möchte meine Absichten klar formulieren.
- 6 Wenn ich etwas verspreche, versuche ich, das Versprechen zu halten.



- 7 Ich achte auf das, was andere mir sagen, und schenke ihr/ihm meine volle Aufmerksamkeit.
- 8 Ich diskutiere gerne konstruktiv über die Aufgaben.
- 9 Wenn etwas schief geht, gebe ich meist anderen die Schuld.
- 10 Ich arbeite gerne im Team, wo ich zusammen mit anderen etwas Gutes tun kann.
- 11 Ich kenne meine Schwächen sehr gut.
- 12 Die meisten Menschen bitten mich um Hilfe, wenn sie Unterstützung brauchen.



### 2.3.4 Integrität

Integrität ist die Eigenschaft, ehrlich zu sein und starke moralische Grundsätze zu haben. Integrität verleiht den Menschen Glaubwürdigkeit gegenüber ihrem Umfeld. Integrität bedeutet, dass man seiner Moral bewusst folgt und sich selbst treu bleibt, egal ob jemand in der Nähe ist oder nicht.

Integrität bedeutet, dass eine Person sich ihrer selbst bewusst, rechen-schaftspflichtig, verantwortungsbewusst und wahrheitsgetreu ist und dass ihre Handlungen in sich stimmig sind.

Wenn ein integrier Mensch sagt, dass sein Wort gilt, dann wissen Sie, dass Sie sich darauf verlassen können. Seine Werte stimmen mit seinen Handlungen überein, und er handelt in allen Bereichen seines Lebens einheitlich, anstatt sich in der Gemeinschaft so und in der Familie ganz anders zu verhalten. Menschen mit Integrität sind auch bereit, unethisch handelnde Personen zur Rede zu stellen und sich gegen unethisches Verhalten zu wehren, selbst wenn dies unpopulär ist.

Im Folgenden finden Sie drei Beispiele für Integrität, die bei der Freiwilligen-arbeit hilfreich sein können:

#### 1. Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihre Fehler

Wenn etwas schief läuft, suchen Sie sofort Hilfe. Scheuen Sie sich nicht, das Problem anzusprechen und darüber zu sprechen, was schief gelaufen ist. Mit Hilfe einer Führungskraft oder eines Kollegen werden Sie wahrscheinlich in der Lage sein, das Problem zu lösen, den Fehler zu beheben und zukünftige Unfälle oder Verletzungen zu vermeiden.

#### 2. Andere respektieren

Wenn Sie mit einem Team arbeiten, ist Respekt unerlässlich. Üben Sie eine gute Kommunikation und gesunde Konfliktlösung, damit sich alle sicher und informiert fühlen.

#### 3. Hart arbeiten

Es gehört zu Ihrer Integrität, sich voll und ganz der Ihnen übertragenen Aufgabe zu widmen und so hart wie möglich zu arbeiten, um sie mit dem bestmöglichen Ergebnis zu erfüllen. Wenn Sie sich auf Ihre Aufgabe konzentrieren und ihr besondere Aufmerksamkeit widmen, können Sie Fehler und Unfälle vermeiden und der Gemeinschaft, der Sie dienen, und Ihrem Team zeigen, dass Sie sich wirklich kümmern.

Integrität ist die Grundlage/Fähigkeit, auf der Mitarbeiter Beziehungen und Vertrauen aufbauen, und sie ist einer der grundlegenden Werte, die Arbeitgeber bei den von ihnen



eingestellten Mitarbeitern suchen, denn sie zeigt, dass diese ihr Bestes geben und nach ihren Prinzipien handeln werden.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Integrität auf Unternehmens-/Organisationsebene ist in Krisenzeiten besonders wichtig, wenn Angst und Unsicherheit die Belegschaft und die Gemeinschaft durchdringen können. Die Worte der Führungskräfte und ihre Handlungen können große Auswirkungen auf das Vertrauen und den Ruf haben, die noch lange nach der Krise anhalten werden.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich habe feste und unerschütterliche Prinzipien.
- 2 Ich verhalte mich anderen gegenüber respektvoll.
- 3 Ich kommuniziere offen.
- 4 Ich bewerte meine Handlungen in der Regel danach, ob sie mit meinen Überzeugungen übereinstimmen.
- 5 Ich lasse mich von anderen leicht von meinen moralischen Standards abbringen.
- 6 Die Grundsätze der Organisation, für die ich ehrenamtlich tätig bin, stehen im Mittelpunkt meines Arbeitslebens.
- 7 Ich weiß sehr wohl, was richtig und was falsch ist.
- 8 Ich werde in der Regel von anderen Menschen beeinflusst.
- 9 Ich bewerte meine eigenen Ansichten nicht.
- 10 Ich überlege, welche Informationen ich brauche, bevor ich handle.
- 11 Ich übernehme die Verantwortung für mein eigenes Handeln.
- 12 Wenn ein Kollege einen neuen Ansatz vorschlägt, bin ich bereit, ihn auszuprobieren.



### 2.3.5 Entscheidungsfähigkeit

Entscheidungsfreudigkeit ist eine Eigenschaft oder ein Merkmal, das Menschen beschreibt, die auch bei Ungewissheit zum Handeln bereit sind. Die Schnelligkeit und Entschlossenheit, mit der ein Problem gelöst wird, gehört zur Entschlusskraft als Persönlichkeitsmerkmal. Entscheidungskraft erfordert mehr als einschlägiges Wissen und Temperament. Entscheidungskraft zeichnet sich durch die Fähigkeit aus, den Augenblick zu begreifen und mit den verfügbaren Mitteln und Verfahren zu handeln.

Im Management ist es am sinnvollsten, die Entscheidungsfreudigkeit als Persönlichkeitsmerkmal zu betrachten, das bis zu einem gewissen Grad gemessen und entwickelt werden kann. Entschlusskraft ist nicht unbedingt mit der Qualität der Entscheidungsfindung verbunden. Mit anderen Worten: Entschlossenes Handeln kann mehr schaden als nützen, wenn die Entscheidung die falsche war. Das Konzept der Entscheidungskompetenz (DMC) bietet eine Anleitung zur Verbesserung der Entscheidungsqualität.

Um das Konzept der Entschlusskraft besser zu verstehen, ist es wichtig zu wissen, wie es funktioniert, und zwar auf drei Arten:

- Entscheidungsfreudigkeit als Persönlichkeitsmerkmal/Fähigkeit.
- Entscheidungsfreudigkeit und kulturelle Unterschiede.
- Entscheidungskraft und Entscheidungskompetenz.

Soziale Beziehungen sind ein wichtiger Bestandteil des Berufs- und Privatlebens. Starke und gesunde soziale Beziehungen tragen zur Stärkung des Selbstwertgefühls bei, das laut der jüngsten Studie ein wichtiger Faktor für die Entscheidungsfreudigkeit ist. Außerdem kann es helfen, bei wichtigen Entscheidungen andere nach ihrer Meinung zu fragen, um über den Tellerrand zu schauen und die Entscheidungsqualität zu verbessern.

Entscheidungskraft ist eine dauerhafte und stabile Eigenschaft, die beschreibt, wie sich Menschen in ähnlichen Entscheidungssituationen verhalten. Entscheidungsfreudigkeit steht nach dem aktuellen Big-5-Modell dem Bewusstsein nahe, das aus Selbstdisziplin und Leistungsstreben besteht. Entscheidungskraft ist eine charakteristische Grundlage für gute Leistungen. Aber Entschlusskraft bedeutet nicht unbedingt, dass man die richtigen Entscheidungen trifft. In einigen risikoreichen Fällen kann eine falsche Entscheidung zu einem schlechteren Ergebnis führen als gar keine Entscheidung zu treffen. Deshalb ist es wichtig, nicht nur entscheidungsfreudig zu sein, sondern an seiner Entscheidungskompetenz zu arbeiten.



Es gibt vier Elemente der Entscheidungsfreudigkeit: Schnelligkeit, Wichtigkeit, Richtigkeit und Engagement. Die Entscheidungsfindung mit Hilfe von Entschlusskraft ist ein vierstufiger Prozess, der darauf aufbaut:

- Beschreiben Sie das Problem in ein oder zwei Sätzen,
- Aufzeigen Ihrer Möglichkeiten,
- Sich für eine Seite entscheiden oder eine Entscheidung treffen,
- Wenn Sie Ihre Entscheidung getroffen haben, gehen Sie weiter.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In einer Krise wird unser Alltag völlig aus den Fugen geraten und wir wissen nicht, wann die Krise zu Ende sein wird. Häufige Veränderungen und noch nie dagewesene Herausforderungen in unserem Alltag zwingen uns dazu, alle möglichen Entscheidungen unter Druck und innerhalb eines engen Zeitrahmens zu treffen. In einer Krise haben Entschlusskraft und Entscheidungskompetenz das Potenzial, sich auf die betroffene Organisation und die breitere Gemeinschaft auszuwirken oder die Sicherheit von Menschenleben zu beeinträchtigen. Sie können die Katastrophe, die Krise, nicht kontrollieren, aber Sie können die Reaktion und die Richtigkeit und Schnelligkeit der Reaktion kontrollieren.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Wenn ich die Verantwortung für das Ergebnis einer Aufgabe trage, bin ich in der Lage, Maßnahmen zu ergreifen, um es zu erreichen.
- 2 Ich freue mich über jedes Feedback zu meiner Arbeit.
- 3 Ich benutze meine Intuition, wenn ich eine Entscheidung treffen muss.
- 4 Ich muss Fakten vor Augen haben, bevor ich eine Entscheidung treffe.
- 5 Ich prüfe gerne die Vor- und Nachteile, bevor ich eine Entscheidung treffe.
- 6 Ich bin in der Regel entschlossen, bei schwierigen Aufgaben einen Weg zu finden.
- 7 Wenn ein unerwartetes Ereignis eintritt, versuche ich, es schnell zu lösen.



- 8 Ich lasse meinen Kollegen entscheiden, was er bei einer schwierigen Aufgabe tun soll.
- 9 Mein Arbeitsbereich ist mit Notizen und Papieren übersät, so dass ich alles zur Hand habe.
- 10 Ich habe großen Respekt vor jemandem, der weiß, was er/sie will.
- 11 Wenn ich etwas entscheiden muss, berücksichtige ich mein Wissen über das Thema.
- 12 Ich bin es gewohnt, mehrmals am Tag Entscheidungen zu verschiedenen Themen zu treffen.
- 13 Ich mache gerne Dinge, bei denen ich schnell handeln muss.
- 14 Bei wichtigen Ereignissen berate ich mich gerne mit meinen Kollegen und nehme deren Ratschläge an.



### 2.3.6 Durchhaltevermögen

Von Führungskräften wird verlangt, dass sie viele Hüte tragen: Sie müssen kreativ, ehrgeizig, freundlich, verständnisvoll und motivierend sein - alles auf einmal. Die wichtigste Eigenschaft einer Führungskraft (oder einer erfolgreichen Person in jedem Beruf) ist jedoch Ausdauer. Dies gilt insbesondere im Zusammenhang mit einer Krise.

Ausdauer bedeutet, dass man hart arbeitet und das, was man begonnen hat, trotz auftretender Hindernisse zu Ende bringt. Die Freude an der Erledigung von Aufgaben und Projekten ist für diejenigen, die eine hohe Ausdauer haben, sehr wichtig.

Zur Ausdauer gehört, dass man sich selbst organisiert, um Aktivitäten zu unterstützen (z. B. Pausen einplanen und einhalten, kleine Belohnungen auf dem Weg), aber wenn alles andere fehlschlägt, hilft diese Stärke der Person, durchzuhalten, bis das Projekt abgeschlossen ist. Dies trägt dazu bei, das Vertrauen in künftige Erfolge und das Erreichen von Zielen zu stärken. Ausdauer ist die freiwillige Fortsetzung einer zielgerichteten Handlung trotz Herausforderungen, Schwierigkeiten und Entmutigung.

Niemandes Leben ist frei von Schwierigkeiten. Wenn doch, dann haben sie nie ihre Komfortzone verlassen, sich selbst dazu gedrängt, ein Ziel zu erreichen, oder sich in irgendeiner Weise herausgefordert. Da Herausforderungen in der Berufswelt praktisch unvermeidlich sind, ist Beharrlichkeit äußerst wertvoll. Es ist mehr als eine berufliche Fähigkeit, es ist eine Fähigkeit fürs Leben.

Eine Person ohne Ausdauer und Beharrlichkeit ist nicht an die Notwendigkeit gebunden, ihre kurz- und langfristigen Ziele zu erreichen. Sie geben oft schnell Projekte und Aufgaben auf, die zu einer Herausforderung werden, und verbessern nur selten ihre Lebensumstände oder Fähigkeiten. Mangelnde Ausdauer bedeutet auch, dass es ihnen an einer Wachstumsmentalität mangelt. Dies wirkt sich negativ auf das Berufs- und Privatleben aus.

Wie kann man die Ausdauer verbessern?

Beharrlichkeit entsteht, wenn man scheitert und wieder aufsteht. Daher ist es gut, wenn Sie Ihre Beziehung zum Scheitern ändern und es als Lektion und nicht als Rückschlag betrachten. Eine wachsende Denkweise ist ein Weg, um Ihre Ausdauer zu steigern und zu verstehen, dass dies eine Fähigkeit ist, die man verbessern kann. Haben Sie keine Angst vor schwierigen Situationen und seien Sie in der Lage, Risiken einzugehen. Bauen Sie ein Unterstützungsnetz auf, zu dem Familie, Freunde, Kollegen und Gleichaltrige gehören, in dem Sie sich öffnen und in schwierigen Zeiten Feedback und Ermutigung erhalten können.



### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Während einer Krise ändern sich die Dinge täglich. In einem kürzlich erschienenen Artikel für Forbes beschreibt Rob Carucci, Experte für Veränderungen, die Führung in Krisen: Manchmal beginnen wir ein neues Kapitel in der Unternehmensführung mit dem Wind im Rücken und sind bereit, "die Dinge auf die nächste Stufe zu heben". Aber in der Regel sehen wir uns in neuen Führungskapiteln einem stürmischen Gegenwind ausgesetzt, der unsere Fähigkeiten, unsere Geduld und unsere Hartnäckigkeit auf eine harte Probe stellt." Das Heilmittel ist Beharrlichkeit.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich verliere normalerweise das Interesse an langfristigen Aufgaben.
- 2 Ich bin bereit, jedem zu helfen, wenn es nötig ist.
- 3 Ich organisiere gerne meine Materialien.
- 4 Ich benutze normalerweise einen Zeitplan, um meine Ziele zu erreichen.
- 5 Ich versuche hartnäckig, eine Lösung für ein Hindernis zu finden.
- 6 Ich bin mir sicher, dass ich im Falle eines Problems oder einer Krise die Schwierigkeiten überwinden kann.
- 7 Ich bin in der Lage, mir Zeit zu nehmen und ein Ziel mit genügend Geduld und Begeisterung zu erreichen.
- 8 Ich frage mich normalerweise, was ich beim nächsten Mal besser machen kann.
- 9 Ich bin mit meiner freiwilligen Arbeit zufrieden.
- 10 Ich habe Angst, dass ich die mir übertragene Aufgabe nicht erfüllen kann.
- 11 Ich genieße die Gesellschaft meiner Kollegen und verlasse mich auf sie.
- 12 Ich verfolge meine Ziele trotz Enttäuschungen beharrlich.



### 2.3.7 Überzeugende Vision

Um effektiv zu führen, ist es wichtig, Anhänger zu haben. Eine Schlüsselrolle bei der Gewinnung von Gefolgsleuten spielt die Schaffung und Vermittlung einer überzeugenden Vision, die dazu führt, dass andere dem Weg folgen wollen, den Sie gehen. Wenn wir uns einige der überzeugendsten Visionen der Geschichte ansehen, sind sie sehr persönlich. Die Schaffung einer Vision ist nur die Hälfte der Arbeit. Führungspersönlichkeiten müssen ihre Vision auch vermitteln und sie anderen "verkaufen".

Eine Vision ist ein Bild davon, wo die Organisation, die Gruppe oder der Einzelne sein soll oder wohin sie/er sich entwickelt.

In wirklich überzeugenden Veränderungsvisionen wird auch dargelegt, was die Organisation nach der Umsetzung der Veränderungen tun kann und welche Möglichkeiten sie nutzen kann. Mit anderen Worten: Die Vision enthält auch den Grund für die Veränderung.

Es gibt zwei grundlegende Elemente für eine starke und überzeugende Vision:

- Sie ist einfach und leicht zu verstehen. Idealerweise sollten sie nicht mehr als eine halbe Seite Papier füllen und in 30 bis 60 Sekunden erklärt werden. Das bedeutet, dass er schnell und effektiv vermittelt werden kann und - was noch wichtiger ist - dass er wahrscheinlich in Erinnerung bleibt und an andere weitergegeben wird. Mit anderen Worten: Sie muss klar, präzise und umsetzbar sein und darf keine vage Aussage über allgemeine Grundsätze enthalten. Die Menschen innerhalb und außerhalb der Organisation müssen in der Lage sein, klar zu verstehen, wie die Organisation aussehen oder was sie tun wird, sobald die Vision erreicht ist.
- Sie ist logisch, hat aber auch eine emotionale Anziehungskraft. Eine starke Vision ist logisch: Sie ist vernünftig und funktioniert intellektuell. Sie muss aber auch bewusst an die Emotionen appellieren. Mit anderen Worten: Sie muss die Menschen "packen" und sie dazu bringen, ihr zu folgen, aber sie muss auch eindeutig erreichbar sein und ein vernünftiges Ziel darstellen.

Die genaue Art der Vision hängt davon ab, was sich ändern muss. Sie kann sich auf Menschen, Orte, Technologie, Verhalten oder etwas ganz anderes beziehen. Es hängt davon ab, was die Organisation oder die Person erreichen will. Eine weitere wichtige Regel ist, dass die Vision ständig kommuniziert werden muss. Wenn Sie selbst nicht begeistert sind oder sich nicht lange für die Vision interessieren, wird es auch niemand anderes sein. Die Vision muss immer wieder beschrieben und erklärt werden, und zwar auf vielen verschiedenen Wegen: in Reden, Schriften, sozialen Medien usw.



Auch jeder Einzelne kann seine eigene persönliche Vision haben. Jeder, der jemals etwas bewirkt oder persönlichen Erfolg erzielt hat, hatte eine Vision. Eine solche Vision ist eine Strategie, um in seinem Leben Ergebnisse zu erzielen. Menschen mit einer Vision stellen sich normalerweise eine Frage: Was möchte ich in der Zukunft erreichen/verwirklichen? Neben dem gewünschten Ergebnis beziehen sie auch ihre Grundwerte in die Vision ein, und sie machen sie anspruchsvoll genug. Es ist wichtig, einen Zeitplan im Kopf zu haben. Die Vision kann bei Bedarf überarbeitet und überprüft werden, aber die Änderungen sollten minimal sein, die Vision dient als Leitfaden.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Für die Leiter von Freiwilligenorganisationen ist es wichtig, einen wichtigen Unterschied zwischen Management und Führung zu beachten: Führungskräfte wissen, wie sie ihre Kollegen in Bezug auf Richtung, Handlungen und Meinungen lenken können. Mit anderen Worten: Führungskräfte sind einflussreich. Die Fähigkeit, Einfluss zu nehmen, ist entscheidend für den Erfolg, insbesondere in Krisenzeiten. Führungskräfte und Freiwillige haben die Aufgabe, Menschen zu mobilisieren, damit sie ihre Zeit und ihre Talente für eine überzeugende Vision für die Zukunft einsetzen.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich gebe jederzeit gerne Ratschläge.
- 2 Ich bin bereit, meinen Rat zu geben, wenn jemand darum bittet.
- 3 Ich unterstütze meine Kollegen bei schwierigen Aufgaben.
- 4 Ich weiß, was mein Ziel im Arbeitsleben ist.
- 5 Mein Engagement für meine Arbeitsaufgabe ist in der Regel gering.
- 6 Ich konzentriere mich auf den Prozess, wie ich eine anspruchsvolle Aufgabe bewältigen kann.
- 7 Ich bin in der Lage, Dinge mit genügend Geduld und Begeisterung zu erklären.
- 8 Ich versuche, vernünftig zu sein, wenn ich etwas diskutiere.
- 9 Ich bin in der Regel in der Lage, meine Kollegen von unseren gemeinsamen Zielen zu überzeugen.



- 10 Ich verliere nie die Hoffnung, mein Ziel zu erreichen.
- 11 Ich habe den tiefen Wunsch, meinen Träumen zu folgen.
- 12 Ich denke gerne darüber nach, was ich im Leben wirklich will.



### 2.3.8 *Transparenz*

Obwohl Transparenz und Ehrlichkeit eng miteinander verbunden sind, gibt es einen wichtigen Unterschied: Die Ehrlichkeit einer Führungskraft liegt in den Augen der Beobachter. Aber Transparenz ist eine Fähigkeit, die man selbst entwickelt, von innen heraus.

Oft ist es einfacher, die Wahrheit zu verschleiern und zu verdrehen, in der Regel, um ein Problem zu verbergen, von dem man hofft, dass es sich von selbst löst, oder aus Angst, dass man durch Ehrlichkeit einen Nachteil erleiden könnte. Transparenz ist jedoch eine wertvolle Charaktereigenschaft am Arbeitsplatz, die in allen möglichen Kontexten zum Tragen kommt. Transparente Führungskräfte lassen sich mit einem einzigen Wort beschreiben: WYSIWYG - das bedeutet What You See Is What You Get.

Transparenz ist die Fähigkeit, die Beziehungen zwischen Ihnen, der Organisation, der Sie dienen, und den Menschen darin zu erkennen (und zu steuern). Transparenz bedeutet nicht, jedes kleine Detail jeder Situation offenzulegen. Vielmehr kann Transparenz einfach dadurch erreicht werden, dass Ereignisse und Handlungen NICHT verschleiert werden, während sie sich entfalten.

Es ist erwiesen, dass Transparenz am Arbeitsplatz zu langfristigem Erfolg führt. Richtig umgesetzt, schafft mehr Transparenz Vertrauen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern, trägt zur Verbesserung der Arbeitsmoral bei, senkt den arbeitsbedingten Stress (was in der Krise besonders wichtig ist), erhöht die Zufriedenheit der Mitarbeiter und steigert die Leistung. Und Transparenz kostet nichts.

Transparenz am Arbeitsplatz ist eine Philosophie des freien Informations-austauschs zum Nutzen der Organisation und ihrer Mitarbeiter. Fünf Dinge passieren, wenn Führungskräfte transparent sind:

- Probleme werden schneller gelöst.
- Die Teams werden effektiver zusammengesetzt.
- Beziehungen sind stärker.
- Vertrauen ist größer.
- Leistungen auf hohem Niveau sind üblich.

Transparent zu sein bedeutet, dass man seine Gedanken und Meinungen ehrlich und respektvoll mitteilt. Transparenz ist ein Ansatz für die Kommunikation und den Aufbau von Beziehungen, bei dem es darauf ankommt, direkt mit den Menschen an Ihrem Arbeitsplatz zu sein.



Transparente Kommunikation ist eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Verwaltung und Führung anderer. Eine klare, ehrliche Kommunikation schafft Vertrauen. Eine transparente und integre Kommunikation schafft mehr Vertrauen bei den Mitarbeitern und im Team sowie Vertrauen in Sie als Führungskraft.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Zeiten der Ungewissheit (Krise) ist es wichtig, mit Gleichaltrigen, Familienangehörigen, Kollegen oder Mitarbeitern ein offenes Gespräch darüber zu führen, wie sie sich angesichts des Unbekannten fühlen. Dies zeigt Ihre Verwundbarkeit als Führungskraft/Familienmitglied/Mitarbeiter und verdeutlicht auch, dass Sie sich in einige der Ängste, die sie möglicherweise haben, hineinversetzen können.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich spreche offen über meine Beweggründe.
- 2 Ich verschleierte häufig die Wahrheit, wenn es um Fragen geht, von denen ich hoffe, dass sie sich von selbst lösen.
- 3 Ich habe keine Angst, meine Schwächen oder Fehler zu zeigen.
- 4 Mein Verhalten steht im Einklang mit den Werten der Organisation, für die ich arbeite.
- 5 Ich bin sicher, dass ich in der Lage bin, meine Grenzen zu erkennen.
- 6 Ich bin nicht in der Lage, meine Stärken zu erkennen.
- 7 Ich neige oft zur Geheimniskrämerei.
- 8 Ich glaube, wenn ich Schwierigkeiten habe, eine Frist einzuhalten, werde ich um Hilfe bitten.
- 9 Ich bin offen für konstruktive Kritik an meiner Person.
- 10 Wenn es ein Missverständnis zwischen einem Kollegen und mir gibt, teile ich meinen Standpunkt klar mit.
- 11 Ich bin in der Lage, die Leistung eines Kollegen anzuerkennen und zu loben.
- 12 In unsicheren Zeiten halte ich gerne regelmäßige Treffen ab.





### 2.3.9 Fähigkeiten zur Beeinflussung

Beeinflussungsfähigkeiten sind die Fähigkeit, Menschen ohne Zwang oder Nötigung von der eigenen Meinung zu einem bestimmten Thema zu überzeugen und dabei ihre Meinung anzuerkennen.

Manchen Menschen scheint dies mühelos und fast unbemerkt zu gelingen, während andere auf die Macht ihrer Position zurückgreifen, um ihre Wünsche durchzusetzen. Die Fähigkeit, Einfluss zu nehmen, kann wie jede andere Fähigkeit erlernt werden und ist ein wesentlicher Bestandteil der Fähigkeit, andere zu beeinflussen, um die eigenen Ziele zu erreichen.

Beeinflussungsfähigkeiten hängen von guten Soft Skills und der Fähigkeit ab, effektiv zu kommunizieren und Interessengruppen einzubinden, was die Kunst des Geschichtenerzählens beinhaltet. Es gibt sechs Prinzipien der Beeinflussung: Gegenseitigkeit, Engagement, sozialer Beweis, Sympathie, Autorität, Knappheit und Einigkeit (siehe Glossar). Die besten Überzeugungstechniken nutzen effektive Soft Skills und emotionale Intelligenz.

Obwohl Einflussnahme mit Macht verbunden ist, muss man nicht unbedingt eine Führungspersönlichkeit sein, um Macht zu haben oder andere in einer Organisation beeinflussen zu können. Andere zu überzeugen, eine Idee oder ein Projekt zu unterstützen, Hilfe zu leisten oder Zustimmung zu zeigen, sind nur einige Beispiele für Beeinflussungsfähigkeiten.

Eine starke Beeinflussungsfähigkeit hängt von den anderen sozialen Bewusstseinsfähigkeiten der emotionalen Intelligenz ab. Umgekehrt gilt: Je stärker die emotionale Intelligenz ist, desto stärker ist die Beeinflussungsfähigkeit. Sie geht davon aus, dass man Menschen nicht zwingen kann, etwas zu tun, wozu sie nicht bereit sind, aber man kann sie dazu bringen, das zu wollen, was man will, indem man wirksame Überzeugungstaktiken beherrscht.

Ein weiterer Faktor, der den Einfluss fördert, ist die Kommunikation. Ohne eine kontinuierliche Kommunikation ist es unwahrscheinlich, dass Menschen von Ihnen beeinflusst werden, vor allem in Krisenzeiten, in denen die Menschen Sicherheit und Gewissheit brauchen.

Wenn jemand über große Fähigkeiten zur Einflussnahme verfügt, ist es wichtig, daran zu denken, dass diese Fähigkeiten nur auf ethische Weise genutzt werden können.

Sie sollten niemals versuchen, Menschen zu etwas zu überreden, das illegal ist oder ihren Interessen zuwiderläuft.



### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In Krisenzeiten ist es von entscheidender Bedeutung, über ein hohes Maß an Einflussnahme zu verfügen, um andere davon zu überzeugen, auf ein gemeinsames Ziel hinzuarbeiten.

Während einer Krise können sich das Arbeitsumfeld und die Umstände ändern. Es wird Zeiten geben, in denen der Einzelne das Gefühl hat, die Kontrolle zu verlieren. Aufgrund dieses Gefühls von Angst und Ungewissheit fällt es ihnen möglicherweise schwer, motiviert und engagiert zu bleiben. Gute Multiplikatoren können die Bedürfnisse der Organisation und der Arbeitnehmer, der Menschen und der Familien genau einschätzen und kombinieren. Er/sie kann andere kontrollieren und taktisch steuern und zu den gewünschten Ergebnissen manövrieren.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich betrachte mich als eine Person, die andere beeinflussen kann.
- 2 Bevor ich jemandem antworte, überlege ich kurz, was und wie ich antworten möchte.
- 3 Ich bin normalerweise nicht sehr selbstbewusst, wenn ich mich streiten will.
- 4 Ich kann die emotionalen Strömungen in einer Gruppe von Mitarbeitern leicht erkennen.
- 5 Ich passe meine Handlungen leicht an, um die Beteiligten anzusprechen.
- 6 Ich bin jemand, bei dem sich die Menschen wohl fühlen.
- 7 Ich bin ziemlich zuversichtlich, dass ich mit jedem auskommen kann.
- 8 Ich versuche, meine Beweggründe für mein Handeln besser zu verstehen.
- 9 Ich bin bei Sitzungen oft schüchtern.
- 10 Ich bin eine leichtlebige Person.
- 11 Es ist meine Gewohnheit, Fragen zu stellen, um die Aussagen anderer zu klären.
- 12 Ich gehe den Dingen gerne auf den Grund.



### 2.3.10 Kontinuierliches Lernen

Die meisten Menschen assoziieren Lernen mit formaler Bildung in der Schule, an der Hochschule, an der Universität. Im Allgemeinen ist es richtig, dass eine formale Bildung und die daraus resultierenden Qualifikationen wichtig sind. Aber Wissen kann man sich überall aneignen und Fähigkeiten entwickeln - Lernen ist unvermeidlich und findet ständig statt. Beim lebenslangen oder kontinuierlichen Lernen geht es jedoch darum, eine positive Einstellung zum Lernen zu entwickeln und aufrechtzuerhalten, sowohl für die persönliche als auch für die berufliche Entwicklung. Auch wenn Sie mit Ihren Qualifikationen vielleicht ein Vorstellungsgespräch bekommen, kann es viel mehr brauchen, um die Stelle zu bekommen.

Kontinuierliches Lernen kann unser Verständnis für die Welt um uns herum verbessern, uns mehr und bessere Möglichkeiten eröffnen und unsere Lebensqualität steigern. Zum Beispiel das Lernen in jedem Kontext:

- Stärkt unser Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl.
- Das macht uns weniger risikofreudig und anpassungsfähiger an den Wandel, wenn er eintritt.
- Hilft uns, ein befriedigenderes Privatleben zu führen.
- Er stellt unsere Ideen und Überzeugungen in Frage.
- Kann Spaß machen.

Es gibt eine Reihe von Dingen, die für die Förderung Ihrer persönlichen Entwicklung von entscheidender Bedeutung sind. Dazu gehören die Organisation Ihrer Zeit oder die Überwindung von Hindernissen beim Erlernen neuer Fähigkeiten. Besonders wichtig ist es, die eigene Komfortzone zu verlassen und von der Konkurrenz zu lernen.

Freiwilligenarbeit kann auch eine hervorragende Gelegenheit sein, neue Fähigkeiten zu erlernen und zu entwickeln, wie z. B. als aktives Mitglied einer lokalen Gruppe oder eines Vereins.

Kontinuierliches Lernen hält den Geist fruchtbar, bringt neue Ideen ein und erweitert die Fähigkeit, Dinge zu erledigen und mehr beizutragen.

Die meisten großen Führungspersönlichkeiten sind von Natur aus neugierig auf die Welt um sie herum und darauf, wie die Dinge funktionieren, so dass eine Neigung zum ständigen Lernen für sie ganz natürlich ist. Sie haben eine Motivation.

In der Wirtschaft bedeutet ständiges Lernen eine geplante und fortlaufende Entwicklung und Verbesserung der beruflichen Fähigkeiten und Kenntnisse, um möglichst effektiv arbeiten und sich an Veränderungen anpassen zu können. Ständiges Lernen erfordert die Bereitschaft, sich auf dem neuesten Stand der Forschung, der Information und der



Technologie in Ihrem Bereich zu halten und Bereiche für die Entwicklung und Schulung zu identifizieren und zu verfolgen, die die Arbeitsleistung verbessern.

Die Wirtschaft verlagert sich zunehmend in Richtung Kurzzeit- und Teilzeit-verträge mit flexibleren Arbeitsmustern, während sich alte Industrien ins Ausland verlagern. Wir müssen uns an die Veränderungen in der Arbeitswelt anpassen und mehr aus uns machen, indem wir aus unserer Komfortzone und unseren Vorstellungen davon, wie unser Leben verläuft, heraustreten. Kontinuierliches Lernen kann uns neue übertragbare Fähigkeiten bringen, die von Arbeitgebern gesucht werden.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Kontinuierliches Lernen ist das Herzstück der ehrenamtlichen Krisenarbeit. Die Menschen sind in der Regel nicht an Krisenbedingungen gewöhnt, so dass ihre Fähigkeit und Bereitschaft, Neues zu lernen, entscheidend für die Bewältigung von stressigen und kritischen Situationen ist.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich lerne gerne und verbessere meine Fähigkeiten regelmäßig.
- 2 Normalerweise meide ich Kurse, die von meiner Organisation angeboten werden, weil ich glaube, dass sie mir sowieso nicht helfen können.
- 3 Ich bewerte meine Fähigkeiten und ermittle Bereiche, in denen ich meine Fähigkeiten weiterentwickeln kann.
- 4 Ich schreibe gerne ein Tagebuch, damit ich zurückgehen und benötigte Informationen finden kann.
- 5 Ich organisiere meine Zeit so, dass ich genug Zeit für Familie, Arbeit und Hobbys habe.
- 6 Ich verbringe gerne Zeit mit meinen älteren Kollegen.
- 7 Nach der Bewältigung einer kritischen Situation frage ich mich normalerweise, was mich diese Erfahrung über mich selbst gelehrt hat.
- 8 Ich habe kein Problem damit, aus meiner Komfortzone herauszutreten, wenn die Situation es erfordert.



- 9 Ich habe ein wirtschaftliches Hindernis, mich für einen Kurs einzuschreiben.
- 10 Ich mache gerne eine "To-Do-Liste".
- 11 Ich bin begeistert, wenn ich berufsspezifische Fähigkeiten erlerne.
- 12 Ich bin offen für eine Veränderung in meinem Arbeitsumfeld.



### 2.3.11 Beratung

Rapport ist ein leichter, schneller und einfacher Prozess. Haben Sie schon einmal bemerkt, wie es ist, wenn sich zwei Menschen perfekt verstehen? Wann finden sie eine gemeinsame Basis und jedes Wort, das gesagt wird, ergibt einen Sinn, während man sich nonverbal versteht?

Jede Geste, jedes Lächeln, die Art und Weise, wie Sie jedes Wort aussprachen, war angenehm und Sie wussten, dass Ihr Gesprächspartner Sie verstand, und es fühlte sich an wie eine Harmonie zwischen zwei ähnlichen Menschen, die viel gemeinsam hatten? Manchmal stellt sich der Kontakt ganz natürlich ein. Wir alle haben die Erfahrung gemacht, dass wir uns mit jemandem "gut verstehen", ohne dass wir uns anstrengen müssen.

Rapport ist eine emotionale Verbindung oder Beziehung zu einer anderen Person. Sie kann als ein Zustand des harmonischen Verständnisses mit einer anderen Person oder Gruppe betrachtet werden. Der Aufbau von Rapport ist der Prozess der Entwicklung dieser Verbindung mit einer anderen Person. Rapport kann jedoch auch bewusst aufgebaut und entwickelt werden, indem man Gemeinsamkeiten findet und empathisch ist.

Feedback ist die Grundlage für die Technik des Beziehungsaufbaus. Wir passen unseren äußeren Ausdruck (verbal - aktives Zuhören und nonverbal – Körper-sprache) an die andere Person an und sind offen dafür, dass sich unser innerer Zustand entsprechend anpasst. Auf diese Weise können wir uns durch unseren äußeren Ausdruck allmählich in einen ähnlichen Geisteszustand versetzen wie unser Gegenüber. Denken Sie daran: Sie müssen nur beobachten, zuhören, unseren äußeren Ausdruck anpassen und bereitwillig Veränderungen in unserem mentalen Zustand akzeptieren.

Es ist nur etwas schwieriger, eine Beziehung zur Gruppe herzustellen. Das Prinzip ist das gleiche wie bei einer Einzelperson: Sie passen Ihren äußeren Ausdruck an den vorherrschenden Ausdruck der Gruppe an.

Der Aufbau von Kontakten erfordert zuverlässige und vielseitige zwischen-menschliche Fähigkeiten sowie die Fähigkeit, sich in die Gefühle anderer einzufühlen und sich anzupassen. Es erfordert, dass Sie anderen mehr zuhören und versuchen, sie zu verstehen und sich weniger auf Ihre eigene Agenda oder Ihren Standpunkt konzentrieren. Und das ist die größte Herausforderung beim Thema Rapport.

Es gibt vier Eckpfeiler des Rapports: Ehrlichkeit, Einfühlungsvermögen, Auto-nomie und Reflexion (die Fähigkeit, aktiv zuzuhören).



Zu den sechs wichtigsten Fähigkeiten des aktiven Zuhörens gehören: Aufmerksam sein, sich mit Urteilen zurückhalten, reflektieren, klären, zusammenfassen, teilen.

Außerdem gibt es vier Hauptkommunikationsstile:

- **Wie man mit Konfrontationen umgeht:** Wenn Sie mit jemandem diskutieren oder ihm widersprechen, seien Sie ehrlich und direkt. Greifen Sie nicht an, bestrafen Sie nicht und seien Sie nicht sarkastisch.
- **Wie man kapituliert:** Wenn Sie einen Rückzieher machen oder Respekt zeigen müssen, tun Sie dies mit Demut und Geduld. Vermeiden Sie es jedoch, Schwäche und Unsicherheit zu zeigen.
- **Wie man die Kontrolle gewinnt:** Gute Führungskräfte sind klar, haben die Kontrolle, legen einen Plan fest und unterstützen andere. Sie sind nicht fordernd, dogmatisch und pedantisch.
- **Wie man Zusammenarbeit herstellt:** Wenn Sie eine Verbindung herstellen wollen, zeigen Sie Zuneigung, Interesse und ein Gefühl der Zugehörigkeit. Geben Sie sich hin, aber achten Sie darauf, dass Sie nicht in übertriebene Heiterkeit und unangebrachte Intimität abgleiten.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Der Aufbau einer Beziehung ist in einer Krise noch wichtiger. Sie ist eine Komponente, die dazu beiträgt, dass sich die anderen Personen sicher und respektiert fühlen und gegenseitiges Vertrauen entwickeln, so dass die Maßnahmen während der Krise erfolgreich sein können.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich halte Blickkontakt, wenn ich mit einer Person spreche.
- 2 Ich benutze den Namen meines Gesprächspartners während des Gesprächs.
- 3 Wenn ich im Gespräch mit etwas nicht einverstanden bin, halte ich den Mund.
- 4 Ich versuche, die Gefühle meines Gesprächspartners zu verstehen.
- 5 Wenn ich jemanden zum ersten Mal treffe, versuche ich, das Eis mit einem Smalltalk zu brechen.
- 6 Ich achte auf den Tonfall meiner Stimme.
- 7 Ich achte während des Gesprächs auf meine Körperhaltung.



- 8 Ich versuche, eine offene und entspannte Haltung einzunehmen, wenn ich mit jemandem spreche.
- 9 Beim ersten Treffen mit einer Person spreche ich viel über mich selbst.
- 10 Normalerweise versuche ich , das Besprochene zusammenzufassen oder zu verdeutlichen.
- 11 Wenn ich etwas Wichtiges bespreche, bin ich bereit, geduldig zu sein und mir genügend Zeit zu nehmen.
- 12 Während der Besprechung schaue ich oft auf die Uhr.
- 13 Normalerweise spiegele ich den Akzent meines Gesprächspartners.



### 2.3.12 Coaching-Fähigkeiten

Coaching ist eine wichtige Methode, um Einzelpersonen und Teams zu motivieren und ihnen zu helfen, Probleme zu lösen, die Leistung zu verbessern und Fähigkeiten und Selbstvertrauen am Arbeitsplatz zu entwickeln. Coaching bedeutet, Fragen zu stellen, und zwar nicht nur, um Fakten zu sammeln, sondern auch, um Lösungen, Gefühle, Ideen und neue Gedanken der gecoachten Person hervorzurufen. Einige Leute argumentieren, dass es für einen Manager unmöglich ist, als Coach zu agieren, da er/sie die Autorität über das Team hat. Autorität ist zwar ein wichtiges Thema, muss aber kein unüberwindbares Hindernis darstellen - solange in der Arbeitsbeziehung echtes Vertrauen und Respekt herrschen.

Coaching unterscheidet sich vom traditionellen "Befehl und Kontrolle"- oder "Bellen auf Befehl"-Ansatz in folgenden Punkten:

- Zusammenarbeit statt Kontrolle.
- Delegation von mehr Verantwortung.
- weniger reden, mehr zuhören.
- weniger Befehle erteilen, mehr Fragen stellen.
- konkretes Feedback geben, anstatt zu urteilen.

Wirksame Coaching-Fähigkeiten werden entwickelt, um anderen zu helfen, persönliche oder berufliche Ziele zu erreichen. In einer Management- oder Führungsposition können wirksame Coaching-Fähigkeiten eine nachhaltige Veränderung von Verhaltensweisen oder Denkweisen unterstützen und gleichzeitig das Lernen und die Entwicklung erleichtern. Beim Coaching liegt die Verantwortung für das Lernen bei der Person und nicht beim Coach.

Coaching korrigiert nicht einfach nur das aktuelle Problem, sondern trägt dazu bei, dass das Problem nicht wieder auftaucht. Der Mitarbeiter versteht nicht nur das Ziel, sondern kann es auch an andere weitergeben. Coaching kann länger dauern als Korrekturen, die eine "schnelle Lösung" darstellen, aber es ist nachhaltiger. Es schafft Verständnis und trägt, wenn es gut gemacht ist, zum Aufbau einer Arbeitsplatzkultur bei. Beim Coaching geht es letztlich um Vorteile: ein engagierteres Team, eine bessere Teamleistung, bessere Arbeitsbeziehungen, bessere Ideen oder Informationen und die Investition von Zeit, um Zeit zu gewinnen.

Die Entwicklung Ihrer Coaching-Fähigkeiten ist mühsam. Es gibt viele Varianten des Coachings, die verschiedene Arten von Fähigkeiten voraussetzen. Zu den Varianten, die für die Betrachtung von Managern und Führungskräften relevant sind, gehören



hierarchisches Coaching (Manager coachen einfach ihre Untergebenen) und Team-Coaching. Beim Team-Coaching gibt es mehrere Varianten:

**Visionscoaching** - dieser Ansatz fühlt sich wie eine Partnerschaft an und nutzt Elemente von Feedback, Reflexion und Gesprächen, um Mitarbeiter wirklich zu motivieren und zu beeinflussen. Es ermutigt und befähigt die Mitarbeiter, indem es ihnen eine klare Richtung und Strategien für die Erreichung der Ziele vorgibt und die Konzentration fördert.

**Autokratisches Coaching** - bei diesem Ansatz wird dem Einzelnen gesagt, was er zu tun hat, anstatt ihn zu fragen. Der autokratische Coach hat jederzeit die Kontrolle und strebt nach Perfektionismus und Spitzenleistungen.

**Ganzheitliches Coaching** - in der Überzeugung, dass alles miteinander verbunden ist, geht dieser Ansatz davon aus, dass der Mensch die Summe aller seiner Teile ist: Um das Wachstum am Arbeitsplatz zu fördern, muss ein Gleichgewicht in allen Aspekten seines Lebens erreicht werden.

**Autoritäres Coaching** - der Coach entscheidet, was zu tun ist und wie es zu tun ist. Alles, was von der Mannschaft verlangt wird, ist ihr Verständnis.

Alle diese Coaching-Stile können je nach Unternehmen, Projekt oder Team effektiv sein. Der Schlüssel liegt darin, zu wissen, wann man die verschiedenen Coaching-Stile einsetzen sollte.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Die Steigerung von Einfühlungsvermögen und Mitgefühl bei jeder Arbeit reduziert Stress und ersetzt ihn durch menschliches Wachstumspotenzial. Schwierige Situationen (Krisen) und schwierige Gespräche lassen sich leichter bewältigen, wenn Coaching-Fähigkeiten gut erlernt und regelmäßig geübt werden. Coaching Leadership Skills (CLS) sind besonders effektiv in Umgebungen, in denen es den Menschen an Fähigkeiten oder Wissen fehlt, um eine gemeinsame Vision zu erreichen, oder in denen sie im Laufe der Zeit abgestumpft und müde geworden sind, was in der Krise wahrscheinlich ist.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

I Ich bin in der Lage, umfassende Maßnahmen in kleinere Aufgaben zu unterteilen und mich auf diese zu konzentrieren.



- 2 Wenn ich mich mit meinem Fehler oder dem eines Kollegen auseinandersetze, konzentriere ich meine Aufmerksamkeit auf die Wiederherstellung der Situation.
- 3 Wenn ich mich mit einer schwierigen Situation auseinandersetze, muss ich sicherstellen, dass ich die Probleme vollständig verstanden habe.
- 4 Ich kann mein Wissen leicht an andere weitergeben.
- 5 In einer schwierigen Situation versuche ich, mich darauf zu konzentrieren, die richtigen Fragen zu stellen, die als erstes gelöst werden müssen.
- 6 Ich bin bereit, neuen Kollegen dabei zu helfen, zu lernen, wie unsere Organisation funktioniert.
- 7 Ich bin in der Lage, verschiedene Lösungsansätze für ein Problem auszuprobieren.
- 8 In der Regel lege ich meine Vorurteile gegenüber einem Kollegen beiseite, wenn wir gemeinsam an einer Aufgabe arbeiten müssen.
- 9 Wenn ich mit einem Problem konfrontiert werde, dränge ich mich und meine Kollegen in der Regel dazu, eine Entscheidung zu treffen.  
  
Ich bin sensibel für die Absichten, die hinter meinen Aussagen stehen.
- 11 Wenn ich die Hilfe meines Kollegen benötige, gebe ich ihm normalerweise die Möglichkeit, nein zu sagen.
- 12 Ich möchte Informationen klären, bevor ich etwas unternehme.
- 13 Normalerweise frage ich mich, welche verschiedenen Möglichkeiten ich habe, um ein Problem anzugehen.



## 2.4 Management-Fähigkeiten

### 2.4.1 Beschreibung des Clusters

Managementfähigkeiten sind eine Sammlung von Fähigkeiten wie Entscheidungsfindung, Problemlösung, effektive Kommunikation, wirksames Delegieren, Stressmanagement, Motivation, Verhandlungsgeschick, Teamarbeit, Konfliktmanagement, Integrität, Problemlösung, Präsentationsfähigkeiten und technische Fähigkeiten, die für die Verwaltung von Menschen und Ressourcen erforderlich sind. Gute Managementfähigkeiten sind ein wichtiger Aspekt für Manager, um ihr Unternehmen erfolgreich zu führen.

Managementfähigkeiten bedeuten, dass man in der Lage ist, ein Unternehmen zu führen.

Es geht darum, die richtigen Entscheidungen zu treffen und gleichzeitig die Gesamtleistung der Organisation zu steuern.

Es bedeutet, dass man in der Lage ist, zu kommunizieren und Ergebnisse zu liefern, indem man den Mitarbeitern einen starken Geschäftsplan zur Verfügung stellt, um die Ziele der Organisation zu erreichen.

Managementfähigkeiten sind erforderlich, um das Unternehmen zu leiten, und umfassen die Beaufsichtigung von Arbeitsplatzfragen, Mitarbeitern, Teamarbeit und Teamentwicklung sowie Kommunikation. Es bedeutet auch, den Mitarbeitern ihre Aufgaben zu übertragen und ihre Leistung zu überwachen, während gleichzeitig das Unternehmensziel erreicht wird.

Managementfähigkeiten sind die Fähigkeit, Projekte zu leiten und durchzuführen, Initiativen zu fördern, einen gemeinsamen Sinn in der Organisation zu schaffen und andere zu befähigen.

Eine Person mit ausgeprägten Managementfähigkeiten:

- hat die Inspiration;
- hat die treibende Kraft verändert;
- weiß, wie man Ergebnisse liefert;
- und hat die Fähigkeit, Mitarbeiter zu führen.

Das SoCrATest-Cluster zu den Managementfähigkeiten umfasst dreizehn Fähigkeiten: Entscheidungsfindung, Problemlösung, effektive Kommunikation, effektives Delegieren, Stressmanagement, Motivation, Verhandlungsgeschick, Teamarbeit, Konfliktmanagement, Integrität, Problemlösung, Präsentationsfähigkeiten und technische Fähigkeiten. Die



Grundlage für die Auswahl nützlicher Fähigkeiten basiert auf der Notwendigkeit, Krisensituationen bei der Ausübung der ehrenamtlichen Tätigkeit zu verstehen und zu bewältigen, und bezieht sich daher nicht auf einen spezifischen beruflichen Ansatz für das Krisenmanagement. Sie bezieht sich im Wesentlichen auf eine grundlegende nützliche Basis für den Erwerb von Soft Skills für die Bevölkerung im All-gemeinen, die an der Erbringung von Dienstleistungen für ehrenamtliche und andere Organisationen im Bereich des Krisenmanagements beteiligt ist und auf dieser Grundlage die notwendigen und nützlichen Soft Skills erwirbt.

Die Auswahl der Fähigkeiten basiert nicht auf einer bestimmten Methode oder Schule, sondern auf der Relevanz der Fähigkeiten aus der Perspektive einer Krisensituation, in die Freiwillige involviert sind. Das Projektteam hat diese Methode aus drei Gründen gewählt:

- Fehlen eines standardisierten methodischen Ansatzes: Die methodischen Ansätze zur Validierung von Fähigkeiten sind in den europäischen Ländern unterschiedlich. Dies kann mit akademischen Schulen und Konventionen zusammenhängen, die die Verbreitung einer bestimmten Methode unterstützen oder behindern.
- Verknüpfung mit Krisen: Aus gutem Grund wurden Krisen nicht spezifi-ziert, da sich das CRISIS-Validierungsinstrument nicht ausschließ-lich auf eine einzige Krise konzentriert (auch wenn zum Zeitpunkt der Erstellung des Instruments die COVID-19-Krise am stärksten im Bewusstsein war). Unter einer Krise wird jede Situation verstanden, die ein emotional bedeutsames Ereignis oder einen radikalen Statuswechsel im Leben einer Person darstellt [Merriam-Webster].
- Ausgangssituation der Freiwilligen: Diese ist nicht vergleichbar mit der Ausgangssituation eines professionellen Helfers, der für die Bewältigung einer Krisensituation qualifiziert wurde. Daher kommen andere Fähigkeiten ins Spiel.



### 2.4.2 Konfliktmanagement

Konflikte sind Teil des Lebens, aber wenn man weiß, wie man mit Konflikten umgeht, kann das den Unterschied zwischen angespannten oder gedeihlichen Beziehungen ausmachen. Konfliktmanagement spielt eine Schlüsselrolle bei der Vermeidung von Konflikten zwischen Menschen.

Wie kommt es zu einem Konflikt? Wenn Menschen die Meinungen und Ideen des anderen stark ablehnen, ist die Wahrscheinlichkeit eines Konflikts gegeben. Ein Konflikt beginnt, wenn Menschen unterschiedlich denken und große Schwierigkeiten haben, die Ideen des anderen zu akzeptieren. Konflikte sollten vermieden werden, denn sie zerstören den Frieden, senken die Produktivität und demotivieren sogar die Menschen.

Ein Konflikt lässt sich nicht so leicht unter Kontrolle bringen; eine Person braucht bestimmte Fähigkeiten, um ihn zu beherrschen. Die wichtigsten Fähigkeiten zur Konfliktbewältigung sind u. a. effektive Kommunikation, Zuhören, Diskussion, Geduld, Unparteilichkeit, niemals kritisieren und eine positive Einstellung.

Selbstbewusstes Konfliktmanagement stärkt die Teambildung. Die Fähigkeit, mit Konflikten in jeder Situation effektiv umzugehen, trägt dazu bei, starke, konstruktive Arbeitsbeziehungen aufzubauen und die Gesamtleistung Ihres Teams, Ihrer Gruppe oder Ihrer Abteilung zu verbessern.

Wie man Konflikte bewältigt:

1. Den Konflikt konkret zu verstehen. Analysieren Sie die Position jedes Einzelnen in dem Konflikt und welche Lösungen möglich sind.
2. Mit dem Unbehagen umgehen. Es ist schwierig, Gespräche zu führen, wenn es Konflikte gibt, und Konflikte können eine Herausforderung sein.
3. Allen Seiten zuhören. Es ist sehr wichtig, dass sich alle Parteien angemessen äußern können.
4. Drücken Sie Ihre Gefühle ehrlich aus. Es ist in der Regel gut, seine Gefühle direkt auszudrücken, wenn man sich in einer Konfliktsituation befindet und vielleicht wütend, ängstlich oder frustriert ist.
5. Positiv reagieren. Reagieren Sie nicht nur auf das aktive Zuhören, sondern auch darauf, dass die andere Person emotional wird.
6. Seien Sie immer freundlich und ruhig. Was auch immer das Problem ist, unflätige Worte oder Gemeinheiten können der Situation schaden. Seien Sie nachdrücklich.



7. Eine gute Lösung zu finden und sich die nötige Zeit dafür zu nehmen. Es ist üblich, dass Lösungen während einer Konfliktlösung oft "auf" das Problem gemacht werden. Es ist sehr wichtig, zuerst zum "Kern des Konflikts" vorzudringen und dann eine Lösung zu finden.
8. Offene Diskussion. Verschaffen Sie sich eine Vorstellung davon, wie Sie das Problem angehen können, indem Sie einfach ein Gespräch beginnen, ohne eine Lösung parat zu haben.
9. Die Bedürfnisse ermitteln. Ermitteln Sie die Ursachen der Konflikte und die Bedürfnisse der Beteiligten.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine Krise ist eine extreme Form des Wandels, und Konfliktmanagement ist von grundlegender Bedeutung - es geht darum, die Situationen anzusprechen, die zu Konflikten oder sogar zu echten Konflikten führen können, um sie sofort zu lösen. Management bedeutet, Menschen zum bestmöglichen Ergebnis zu führen. Konfliktmanagement in Krisenzeiten bedeutet, dass man in der Lage ist, effektiv mit anderen zu kommunizieren, um Konflikte zu vermeiden. Es ist sehr wichtig, anderen zuzuhören, nicht zu kritisieren oder zu urteilen, ohne die Meinung des anderen zu verstehen und zu kennen, anderen direkt zu sagen, was wir von ihnen halten, aufgeschlossen zu sein, tolerant zu sein, unparteiisch zu sein und eine positive Einstellung zu haben. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Konfliktmanagementfähigkeiten.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich habe das Gefühl, dass meine Ideen in der Gruppe diskutiert werden.
- 2 Ich würde gerne offen sagen können, was ich denke.
- 3 Ich habe das Gefühl, dass es mir schwer fällt, Stress zu bewältigen, wenn die Diskussionen "brennen".
- 4 Ich ertappe mich dabei, dass ich anderen zuhöre und versuche, eine positive Einstellung zu einem Konflikt im Team/der Abteilung zu haben.
- 5 Ich möchte schreien, wenn jemand meine Meinung nicht berücksichtigt.



- 6 Ich bin oft frustriert, weil andere nicht auf meine Meinung hören.
- 7 Ich bin in der Lage, die Meinung anderer zu respektieren.
- 8 Ich bin oft ruhig, wenn ich mit einem Konflikt in meiner Organisation oder Abteilung konfrontiert werde.
- 9 Ich habe das Gefühl, dass es mir schwerfällt, andere Seiten zu akzeptieren, ohne dass meine Seite bestätigt wird.
- 10 Ich bin in der Lage, offen zu diskutieren, auch wenn ich mit dem Standpunkt eines anderen nicht einverstanden bin.
- 11 Ich möchte in der Lage sein, mit einer positiven Einstellung zu reagieren, wenn Konflikte auftreten.
- 12 Ich fühle mich unwohl, wenn ich eine Lösung für ein Problem finden muss.



### 2.4.3 Delegationsverwaltung

Unter Delegation versteht man die Übertragung der Verantwortung für bestimmte Aufgaben von einer Person auf eine andere. Delegieren bedeutet, eine bestimmte Aufgabe, Pflicht oder ein Recht an eine andere Person zu übertragen. Ein Manager sollte die Verantwortung an Mitarbeiter, Teams und andere delegieren.

Delegieren ist die Fähigkeit, Aufgaben, Verantwortung und Befugnisse effektiv an andere zu übertragen. Wirksames Delegieren trägt zur persönlichen Entwicklung bei, die Menschen werden letztlich erfüllter und produktiver. Das Markenzeichen eines guten Managements ist die effektive Delegation.

Delegieren" bedeutet, dass Sie einen Teil Ihrer Macht an eine andere Person abgeben, die Ihnen normalerweise direkt unterstellt ist. Delegation von Befugnissen bedeutet, die Macht anderer Menschen zu nutzen, um die beiden häufigsten Herausforderungen für Führungskräfte zu bewältigen: schrumpfende Ressourcen und steigende Anforderungen.

Führungskräfte müssen in der Lage sein, mit ihren Mitarbeitern klar zu kommunizieren, wenn sie Aufgaben delegieren. Sie müssen erklären, warum einem Mitarbeiter eine Aufgabe zugewiesen wurde, worum es sich handelt und welche Erwartungen damit verbunden sind. All dies erfordert klare, effektive mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeiten.

Die Delegation ist eine wichtige Führungsaufgabe. Eine Delegation liegt vor, wenn eine Führungskraft ihren Mitarbeitern bestimmte Aufgaben zuweist. Indem sie diese Aufgaben an Teammitglieder delegieren, haben Manager Zeit, sich auf höherwertige Aktivitäten zu konzentrieren.

Die Delegation erfordert Fachwissen in:

- was zu delegieren ist;
- Stärken und Ziele der Mitarbeiter kennen;
- die übertragene Aufgabe in den Kontext der Organisationsziele zu stellen;
- das richtige Maß an Autorität und die erforderlichen Ressourcen bereitzustellen;
- einen transparenten Kommunikationskanal zu schaffen;
- Menschen zu stärken, wenn es zu Misserfolgen kommt;
- Geduld zu haben;
- Rückmeldungen geben und einholen;



- das richtige Lob aussprechen, wenn es passiert.

Delegieren kann kompliziert sein. Die beiden wichtigsten Fähigkeiten, die für eine erfolgreiche Delegation erforderlich sind, sind:

- a) zu wissen, welches Maß an Kontrolle die Führungskraft wünscht und braucht, was ein hohes Maß an Selbsterkenntnis erfordert. Gute Manager oder Führungskräfte haben ein ausgeprägtes Selbstbewusstsein und wissen, wie sie arbeiten möchten.
- b) den Grad der Delegation zu kennen und ihn den Mitarbeitern klar zu vermitteln. Dies erfordert starke zwischenmenschliche Kommunikationsfähigkeiten, verbale Kommunikationsfähigkeiten und Hindernisse für eine erfolgreiche Kommunikation.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine Krise ist eine extreme Form des Wandels, und effizientes Delegieren ist von entscheidender Bedeutung - die Bewältigung dringender Erfordernisse ist die Aufgabe des Managements - um sofortige Entscheidungen zu treffen und Ressourcen zuzuweisen. Führung bedeutet dagegen, die Menschen zu dem bestmöglichen Ergebnis in diesem Zeitraum zu führen. Der Schwerpunkt muss auf dem liegen, was wahrscheinlich als Nächstes kommt, und darauf, sich darauf vorzubereiten. Das bedeutet, über das Unmittelbare hinauszublicken und die nächsten drei, vier oder fünf Hindernisse vorzusehen. Die besten Führungskräfte navigieren gekonnt durch die rauen Gewässer, retten Leben, bringen Organisationen in Schwung und inspirieren Gemeinschaften. Wenn richtig und aus den richtigen Gründen delegiert wird, trägt dies zur Förderung eines Klimas des Vertrauens bei und schafft Wachstumschancen für alle. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Delegation.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich ertappe mich oft dabei, dass ich arbeite, während meine Mitarbeiter untätig sind.
- 2 Meine Organisation bzw. Abteilung funktioniert reibungslos, wenn ich abwesend bin.
- 3 Ich verbringe mehr Zeit als ich sollte mit Arbeiten, die meine Mitarbeiter (Kollegen) erledigen könnten.



- 4 Ich mache es mir zur Gewohnheit, Aufgaben, die ich delegiere, nachzuverfolgen.
- 5 Wenn ich von einer Abwesenheit zurückkehre, gibt es in der Regel einen großen Stapel Arbeit, der mein Handeln erfordert.
- 6 Es fällt mir schwer, andere um etwas zu bitten.
- 7 Ich zolle fast immer Anerkennung für eine gut gemachte Arbeit.
- 8 Ich vertraue anderen bei der Erledigung der Aufgaben.
- 9 Ich glaube, dass das Delegieren dazu beiträgt, Mitarbeiter (Kollegen) zu motivieren.
- 10 Ich ertappe mich oft dabei, dass ich Aufgaben erledige, die ich an andere delegiert habe.
- 11 Es fällt mir schwer, Verantwortung zu delegieren und zu teilen.
- 12 Ich finde es schwierig, die Grenzen der Autorität zu definieren.



#### 2.4.4 Entscheidungsfindung

Ein Entscheidungsträger ist eine Person, die Entscheidungen trifft, insbesondere auf hoher Ebene in einer Organisation.

Definition von Entscheidungsfindung ist die Fähigkeit, Bedürfnisse zu verstehen, vergleichbare Optionen zu bewerten und sich für die beste Option zu entscheiden. Ist die Fähigkeit, selbstständig Entscheidungen zu treffen; Entscheidungen rechtzeitig zu treffen und dabei die Konsequenzen zu berücksichtigen (z. B. Auswirkungen auf andere, politische und/oder ethische Implikationen); Verantwortung für die getroffenen Entscheidungen zu übernehmen.

Bei der Entscheidungsfindung geht es darum, das Ziel zu verstehen, alle möglichen Optionen zu analysieren, die Stärken und Schwächen zu bewerten und die beste Entscheidung im Interesse des Unternehmens zu treffen. Die Entscheidungsfindung ist der Akt der Auswahl zwischen zwei oder mehreren Handlungsoptionen und beinhaltet ein individuelles Urteilsvermögen.

Bei der Entscheidungsfindung geht es um die Fähigkeit, aus zwei oder mehr Alternativen eine gute Option zu wählen. Im Rahmen des umfassenderen Prozesses der Problemlösung beinhaltet die Entscheidungsfindung die Wahl zwischen möglichen Lösungen für ein Problem. Als eine Art von Problemlösungsfähigkeit gibt es drei Hauptwege, um an die Entscheidungsfindung heranzugehen: Intuition, logisches Denken oder eine Kombination aus beidem.

Intuition ist die Kombination aus früheren Erfahrungen und persönlichen Werten.

Vernunft ist die Verwendung von Fakten und Zahlen, um Entscheidungen zu treffen. Die Vernunft kann die emotionalen Aspekte der Entscheidung ignorieren.

Je nach Entscheidungskontext können Intuition und logisches Denken missbraucht werden. Es ist wichtig, sich der impulsiven Reaktionen auf eine Situation bewusst zu sein.

Die Entscheidung muss umsetzbar sein. Das Engagement für die getroffene Entscheidung ist von grundlegender Bedeutung, um andere von ihren Vorzügen zu überzeugen.

Ein wirksamer Entscheidungsprozess muss sicherstellen, dass der Entscheidungsträger dazu in der Lage ist.

Probleme, die eine wirksame Entscheidungsfindung verhindern können:

- I. unzureichende Informationen: Es kann der Eindruck entstehen, dass die Entscheidung ohne jede Grundlage getroffen wird. Es ist notwendig, die zu einem bestimmten Zeitpunkt gesammelten Informationen zu priorisieren.



2. zu viele Informationen: widersprüchliche Informationen, die mit den Beteiligten diskutiert werden müssen, um zu entscheiden, welche Informationen wirklich wichtig sind, und um einen Zeitplan für den Entscheidungsprozess festzulegen.
  3. zu viele Personen: Wenn viele Personen beteiligt sind, ist es schwieriger, eine Entscheidung zu treffen. Es ist wichtig, die verschiedenen Perspektiven zu analysieren, und der Entscheidungsträger ist für die Entscheidung verantwortlich.
  - 4) eigene Interessen: Es ist schwierig, die Interessen einer Person zu erkennen, wenn sie nicht klar zum Ausdruck gebracht werden. Manchmal kann ein Blick von außen helfen, eine Entscheidung zu treffen.
5. die emotionale Bindung an den Status quo.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine Krise ist eine extreme Form des Wandels, und ein klarer Kopf ist unerlässlich, um gute Entscheidungen zu treffen.

Die Entscheidungsfindung in Krisenzeiten ist eine der wichtigsten Fähigkeiten. Man muss in der Lage sein, sich zu überlegen, was wirklich wichtig ist, und im richtigen Moment zu handeln. Eine Person mit einer starken Entscheidungsfähigkeit ist in der Lage, Konflikte in jeder Situation zu bewältigen und zu lösen. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Entscheidungsfähigkeit.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich weiß, wie schwer es mir fällt, jedes Mal, wenn ich eine Entscheidung treffen muss, einen klaren Kopf zu behalten.
- 2 Ich ertappe mich oft dabei, dass ich überlege, ob ich die richtige Entscheidung getroffen habe.
- 3 Ich bewerte Optionen, um mit Hilfe anderer Manager eine Entscheidung zu treffen.



- 4 Ich bin in der Lage, Ergebnisse vorherzusehen und logische Konsequenzen zu erkennen.
- 5 Ich kann auf der Grundlage von Intuition und Argumentation entscheiden.
- 6 In meiner Organisation/Abteilung wird die Entscheidungsfindung über Arbeitsänderungen von den Mitarbeitern/Kollegen nicht gut gesehen.
- 7 Ich bin in der Lage, verschiedene Informationen zu analysieren und meine Entscheidung darauf zu stützen.
- 8 Ich erlebe mich oft als impulsiv, wenn ich eine Entscheidung treffe.
- 9 Ich bin in der Lage, nach neuen Lösungen zu suchen.
- 10 Ich sehe mich oft in der Verantwortung für Entscheidungen, die ich selbst und andere getroffen haben.
- 11 Ich kann Problemen das richtige Gewicht und den richtigen Kontext geben.
- 12 Ich kann trotz des Kontextes oder des Problems entscheiden.



### 2.4.5 Kommunikationsmanagement

Erfolgreiche Kommunikation ist dann gegeben, wenn Ergebnisse erzielt werden. Die Fähigkeit, effektiv zu kommunizieren, ist vielleicht die wichtigste aller Lebenskompetenzen. Sie ermöglicht es uns, Informationen an andere Menschen weiterzugeben und zu verstehen, was zu uns gesagt wird.

Kommunikation ist die Übermittlung von Informationen von einem Ort zum anderen auf unterschiedliche Weise:

- Mündlich: von Angesicht zu Angesicht, per Telefon, Radio oder Fernsehen und über andere Medien,
- Schriftlich: Briefe, E-Mails, soziale Medien, Bücher, Zeitschriften, das Internet und andere Medien.
- Visuell: Karten, Logos, Diagramme und andere Visualisierungen können Botschaften vermitteln.
- Nonverbal: Körpersprache, Gestik, Art der Kleidung und andere.

Die wirksame Übermittlung einer Botschaft ist eine Fähigkeit, die durch ständige Übung und Erfahrung entwickelt wird. Ein effektiver Kommunikator versteht das Publikum, wählt einen geeigneten Kommunikationskanal, um die Botschaft zu übermitteln, und verschlüsselt sie, um Missverständnisse beim Publikum zu vermeiden.

Die vom Kommunikator wahrgenommene Rückmeldung ist wichtig, um zu wissen, wie die Botschaft verstanden wird, damit eventuelle Verwirrungen so schnell wie möglich behoben werden können.

Die für einen einflussreichen Kommunikationsprozess erforderlichen Fähigkeiten sind vorgegeben:

- Beobachtung,
- Klarheit und Prägnanz,
- Zuhören und Verstehen,
- emotionale Intelligenz,
- Selbstwirksamkeit,
- Selbstvertrauen,
- Respektlosigkeit,
- nonverbale Kommunikation,
- Auswahl des richtigen Mediums, Feedback geben.

Wirksame Kommunikation bedeutet, dass die Botschaft in der gewünschten Weise empfangen, verstanden und befolgt wird. Das bedeutet, dass eine wirksame Kommunikation Überzeugungsarbeit, Motivation, Überwachung und Führung durch die Führungskräfte erfordern kann. Bei wirksamer Kommunikation geht es darum, die



Emotionen und Absichten hinter den Informationen zu verstehen (emotionale Intelligenz, die von Führungskräften gefordert wird).

Effektiv zu kommunizieren bedeutet, dass Ihre Ideen und Konzepte gehört werden und dass die Menschen danach handeln. Es bedeutet auch, dass Sie in der Lage sind, zu hören, zu verstehen und darauf zu reagieren, was andere Menschen sagen.

Kommunikation im Management ist eine wesentliche soziale Kompetenz. Eine Führungskraft muss in der Lage sein, effektiv zu kommunizieren, da dies für den Erfolg auf drei Ebenen wesentlich ist: persönlich, im Team und in der Organisation.

Kommunikation im Management beinhaltet:

- zu planen;
- auszuführen;
- zu überwachen;
- zu verbessern.

Die Kommunikationskanäle oder -prozesse in der Organisation: interne und externe Kommunikation. Eine effektive Managementkommunikation muss:

- ein vertrauensvolles Umfeld zu schaffen;
- Aufrechterhaltung einer klaren Kommunikation in der Kultur der Organisation;
- Feedback geben, um Mitarbeiter zu motivieren;
- das Vertrauen in Führungskräfte, Manager und Mitarbeiter zu erhalten.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Effektive Kommunikation in Krisenzeiten bedeutet, dass man in der Lage ist, Probleme zu definieren, Optionen abzuwägen, Entscheidungen zu treffen und einen Plan umzusetzen. In Krisensituationen ist es wichtig, Prioritäten zu setzen. Die Fähigkeit, klar zu erkennen, was unter den gegebenen Umständen oder in der gegebenen Situation das Wichtigste ist, ist der erste Schritt zur Lösung von Problemen. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Niveau an effektiver Kommunikation.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

I Ich bin in der Lage, aufmerksam und präsent zu sein, während ich meinem Gegenüber zuhöre.



- 2 Ich bin in der Lage, mich in einfacher Sprache zu verständigen.
- 3 Ich kann mit Effizienz kommunizieren.
- 4 Ich habe die Fähigkeit, nonverbal zu kommunizieren.
- 5 Ich bin in der Lage, mich klar und präzise auszudrücken.
- 6 Ich kann wichtige Informationen nach Prioritäten ordnen.
- 7 Ich bin in der Lage, die Meinung anderer zu respektieren.
- 8 Ich habe Schwierigkeiten, meinem Gesprächspartner ohne Unterbrechungen zuzuhören.
- 9 Ich kann andere positiv bestärken.
- 10 Ich habe Schwierigkeiten, anderen ein Feedback über ihre Fehler zu geben.
- 11 Ich bin in der Lage, eine positive Sprache zu verwenden.
- 12 Ich kann mehr zuhören und weniger reden.



### 2.4.6 Integritätsmanagement

Integrität kann definiert werden als "die Eigenschaft, ehrlich zu sein und starke moralische Prinzipien zu haben" (Merriam-Webster). Integrität ist "die Handlung, sich ehrenhaft zu verhalten, auch wenn niemand zuschaut".

Es gibt einige Charaktereigenschaften, die mit Integrität zusammenhängen, nämlich liebenswürdig, respektvoll, ehrlich, vertrauenswürdig, fleißig, verantwortungsbewusst, hilfsbereit und geduldig. Integrität ist eher eine Eigenschaft als eine Fähigkeit, aber sie kann mit der Zeit entwickelt werden. Darüber hinaus bedeutet Integrität, das Richtige zu tun, und zwar durch Worte, Handlungen und Überzeugungen.

Ein hohes Maß an Integrität bei der Arbeit bedeutet, dass die Person integer ist:

- vertrauenswürdig und zuverlässig,
- Praktiken und ermutigt zu ehrlicher Kommunikation,
- für ihre Handlungen verantwortlich ist.

Zuverlässig sind Menschen, die vertrauenswürdig und pflichtbewusst sind.

Daniel Goleman, der Autor mehrerer Bücher über emotionale Intelligenz, hat bestimmte Verhaltensweisen im Zusammenhang mit Vertrauenswürdigkeit und Gewissenhaftigkeit ermittelt, die bei Personen mit guter emotionaler Intelligenz übereinstimmen:

- Vertrauenswürdige Menschen handeln mit Integrität;
- Integrität verleiht ihnen Glaubwürdigkeit gegenüber ihrem Umfeld;
- Wenn sie sagen, dass ihr Wort gilt, dann wissen Sie, dass Sie sich darauf verlassen können;
- Ihre Werte stehen im Einklang mit ihrem Handeln;
- Sie sind auch bereit, diejenigen zu konfrontieren, die unethisch handeln, und gegen unethisches Verhalten Stellung zu beziehen, selbst wenn dies unpopulär ist.

Integrität ist entscheidend für die Glaubwürdigkeit.

In manchen Berufen und Lebensbereichen herrscht Unklarheit darüber, was richtig und falsch ist und vor allem, was erwartet wird. Dennoch zeigt die Forschung, dass diejenigen, die im Einklang mit ihren Überzeugungen und inneren Werten handeln, eher respektiert werden und glücklich sind als diejenigen, die sich dazu drängen lassen, etwas zu tun, das nicht mit ihren persönlichen Werten übereinstimmt.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine starke Führungskultur, die auf Vertrauen, Ehrlichkeit, Empathie und Authentizität beruht, ist in Krisenzeiten unerlässlich. Führungskräfte müssen sich fragen, was sie aktiv tun können, um einen sicheren Raum zu schaffen, der es ihnen ermöglicht, offene,



ehrliche und vertrauensvolle Gespräche zu führen und auch zu erkennen, wenn sie keine Antworten haben. Integrität bedeutet, ehrlich zu sein und starke moralische Grundsätze zu haben. Integrität bedeutet, dass wir dankbar sind, wenn andere uns helfen; dass wir Ehrlichkeit und Offenheit schätzen; dass wir für unsere Handlungen verantwortlich und rechenschaftspflichtig sind; dass wir uns selbst und unsere Mitmenschen respektieren, egal wo wir sind; dass wir zuverlässig und vertrauenswürdig sind; dass wir Menschen in Not helfen, ohne unsere eigene Gesundheit zu opfern; dass wir geduldig und flexibel sind, auch wenn unerwartete Hindernisse auftauchen.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

Ich drücke meinen Mitarbeitern/Kollegen oft meine Dankbarkeit aus.

2 Ich schätze Ehrlichkeit und Dankbarkeit.

3 Ich bin in der Lage, Verantwortung und Rechenschaft für mein Handeln zu übernehmen.

4 Ich habe Mühe, mir in meiner Organisation bzw. Abteilung Respekt zu verschaffen.

5 Ich bin zuverlässig und vertrauenswürdig.

6 Ich ertappe mich oft dabei, dass ich dankbar für das Leben bin, das ich habe.

7 Ich bin in der Lage, die Meinung anderer zu respektieren.

8 Ich bin sehr vernünftig und geduldig (ich kann meine Gefühle kontrollieren).

9 Ich habe oft Schwierigkeiten, mit unzuverlässigen Menschen umzugehen.

10 Ich stehe immer zu meinen Werten, egal unter welchen Umständen.

11 Ich habe starke Werte und finde es schwierig, wenn die Umgebung diese nicht berücksichtigt.

12 Ich bin in der Lage, die Gefühle eines anderen zu verstehen und zu teilen.



### 2.4.7 Motivation

Motivation ist das, was uns antreibt, unsere Träume zu verwirklichen und unseren Sinn für das Leben zu verbessern.

Die Definition von Motivation beinhaltet:

- Sie sind proaktiv angesichts von Veränderungen und neue Möglichkeiten in unterschiedlichen Situationen und Umgebungen entdecken;
- Sie entwickeln innovative Ideen/Pläne;
- Sie wissen, wie man Entscheidungen trifft und entsprechend handelt.

Motivationsfähigkeiten im Management sind die Qualitäten, die Manager nutzen können, um Teammitglieder/Mitarbeiter zum Erfolg zu inspirieren und zu befähigen.

Bei der Motivation geht es darum, Menschen die Mittel an die Hand zu geben, um ihre Ziele zu erreichen, und sicherzustellen, dass die Ziele des Einzelnen und die Ziele der Organisation bis zu einem gewissen Grad übereinstimmen. Für jemanden, der im Bereich der helfenden Berufe arbeitet, ist es in erster Linie wichtig, eine Einstellung zu haben, mit der man Menschen motivieren kann, und motiviert zu sein, mit einer positiven Einstellung auf Schwierigkeiten zu reagieren und zu handeln.

Motivierende Managementfähigkeiten sind die Qualitäten, die Manager nutzen können, um andere zu inspirieren und zu befähigen. Motivation kann die Zufriedenheit steigern, Menschen und Teams inspirieren, damit sie sich verbundener und engagierter fühlen und eine positive Arbeitsplatzkultur schaffen.

Motivation ist einer der drei Bereiche der persönlichen Fähigkeiten, die in das Konzept der emotionalen Intelligenz integriert sind.

Daniel Goleman hat vier Elemente identifiziert, die Motivation aufbauen:

- Persönlicher Leistungswille: Wunsch, bestimmte Standards zu verbessern;
- Engagement für persönliche oder organisatorische Ziele;
- Initiative, um Chancen zu nutzen;
- Optimismus, um trotz Rückschlägen weiterzumachen, auch bekannt als Resilienz.

"Wenn du ein glückliches Leben führen willst, dann binde es an ein Ziel, nicht an Menschen oder Dinge". Albert Einstein.

Um motiviert zu bleiben, ist es entscheidend, dass wir uns bewusst sind, wo wir hinwollen, und dass wir wissen, wie wir Dinge oder Aktionen planen, um dorthin zu gelangen. Initiative zu haben, ist Teil der Motivation. Initiative ist mit Mut und einem guten Sinn für Risikomanagement verbunden. Der Sinn für Risikomanagement ist wichtig,



um sicherzustellen, dass wir die richtigen Chancen ergreifen und das richtige Maß an Risiko eingehen.

Mut ist notwendig, um die Angst vor neuen Möglichkeiten zu überwinden, die meistens Veränderungen im Leben bedeuten.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine Krise ist eine extreme Form des Wandels, und die Aufrechterhaltung der Motivation ist von wesentlicher Bedeutung - was die Menschen fühlen und wie sie denken (interner kognitiver Prozess).

Ein motivierter Mensch ist in der Lage, Krisensituationen zu überstehen und positiv auf sie zu reagieren. In einer Krise ist es wichtig, motiviert zu bleiben, um die Dinge klar und aus verschiedenen Perspektiven zu sehen. Ein motivierter Mensch kann effektiv mit anderen interagieren und in Beziehung treten, weil er/sie im Kopf hat, was wirklich wichtig ist und wie er/sie in diesem Moment handeln sollte. Ein motivierter Mensch ist in der Lage, sich Konflikten und Zweifeln zu stellen und sie zu lösen und sogar die Erfahrungen anderer nachzuempfinden. Motivation ist der Geisteszustand, der alle Menschen dazu antreibt, mit guter Laune und einer positiven Einstellung ihr höchstes Potenzial auszuschöpfen. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Motivation.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich kann die Emotion identifizieren, die ich gerade empfinde.
- 2 Ich entdecke oft neue Möglichkeiten in einfachen Situationen des täglichen Lebens.
- 3 Ich kann eine Beziehung aufbauen, die auf Motivation beruht.
- 4 Ich bin mir bewusst, dass meine Motivation oft gering ist.
- 5 Ich bin in der Lage, trotz der Situation eine positive Einstellung zu bewahren.
- 6 Ich habe die Initiative, andere an einem Projekt zu beteiligen.
- 7 Ich bin motiviert, die vorgeschlagenen Ziele zu erreichen.



8 Ich setze mir oft klare Ziele.

9 Ich bin auf der Suche nach neuen Möglichkeiten.

10 Ich glaube, dass jeder seine Motivationsfähigkeiten verbessern kann.

11 Ich ertappe mich dabei, dass ich versuche, mich für organisatorische Ziele einzusetzen, auch wenn sie aus meiner Sicht nicht "die richtigen" sind.

12 Ich habe den Mut, die Angst vor dem Unbekannten zu überwinden, die mit neuen Möglichkeiten verbunden ist.



### 2.4.8 *Nachverhandlungen*

Verhandeln ist ein Prozess, der dazu dienen kann, Meinungsverschiedenheiten zwischen Menschen anzusprechen und zu lösen und einen gemeinsamen Ort zu finden. Wann immer Menschen zusammen sind, sei es in der Gesellschaft oder bei der Arbeit, können Konflikte und Meinungsverschiedenheiten auftreten. Menschen haben unterschiedliche Bedürfnisse, Wünsche, Ziele und Überzeugungen, die aufeinanderprallen können. Verhandlungen sind notwendig, um eine Einigung zu erzielen, ohne dass es zu Unmut und Streit zwischen den Menschen kommt.

Was ist eine Verhandlung? Sie ist nicht immer formell, aber es kann hilfreich sein, wenn es einen Prozess mit einer Reihe von Phasen gibt.

Ziel einer Verhandlung ist es, einen gemeinsamen Ort zu finden, an dem Menschen Kompromisse eingehen, um das bestmögliche Ergebnis für die Position jedes Einzelnen zu erzielen. Der Schlüssel zu einer erfolgreichen Verhandlung ist das Streben nach einem beiderseitigen Nutzen unter Berücksichtigung der Grundsätze der Fairness. Allgemeine Verhandlungsfähigkeiten können erlernt und entwickelt werden. Verhandlungsgeschick kann bei der Beilegung von Differenzen zwischen Menschen von großem Nutzen sein.

Verhandlungsgeschick sind Fähigkeiten, die es ermöglichen, einen Kompromiss zu erzielen. Dabei handelt es sich oft um Soft Skills wie Kommunikation, Überzeugung, Planung, Strategie und Kooperation. Verhandeln ist eine Methode, mit der Menschen Differenzen lösen. Es handelt sich um einen Prozess, durch den ein Kompromiss oder eine Einigung erzielt wird, ohne dass es zu Streitigkeiten und Auseinandersetzungen kommt. Es gibt mindestens sechs Verhandlungsphasen: Vorbereitung, Diskussion, Klärung der Ziele, Verhandlung mit dem Ziel einer Win-Win-Situation, Einigung und Umsetzung einer Vorgehensweise.

Bei jeder Verhandlung gibt es drei Elemente, die sehr wichtig sind, um das Endziel der Verhandlung zu erreichen:

1. die Einstellungen;
2. Wissen;
3. zwischenmenschliche Fähigkeiten.

Die Verhandlung wird von der Haltung beeinflusst, die die beteiligten Persönlichkeiten und ihr persönliches Bedürfnis nach Anerkennung respektiert. Das Wissen über die Situation ist der Schlüsselfaktor, um gute Ergebnisse im Verhandlungsprozess zu erzielen, die Vorbereitung ist wesentlich.



Gute zwischenmenschliche Fähigkeiten sind entscheidend für eine effektive Verhandlung, sowohl bei formellen als auch bei nicht formellen Verhandlungen.

Zwischenmenschliche Fähigkeiten für eine effektive Verhandlung sind:

- Effiziente verbale Kommunikation;
- Zuhören;
- Abbau von Missverständnissen (Reflexion, Klärung,...);
- Rapportbildung (starke Beziehungen auf der Grundlage gegenseitigen Respekts);
- Lösung von Problemen;
- Entscheidungsfindung;
- Durchsetzungsvermögen;
- Umgang mit schwierigen Situationen.

Es gibt einige wichtige Verhandlungsfähigkeiten wie Kommunikation, aktives Zuhören, emotionale Intelligenz, Geduld, Anpassungsfähigkeit, Überzeugungskraft, Planung, Integrität, Problemlösung und Entscheidungsfindung.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine Krise ist eine extreme Form des Wandels, und Verhandlungsgeschick ist von entscheidender Bedeutung - es geht darum, einen Kompromiss zu finden, damit die Ziele aller Beteiligten berücksichtigt werden, oder zumindest eine für alle Beteiligten annehmbare Lösung zu erreichen. In diesem Prozess ist es notwendig, "zu geben und zu nehmen" und bereit zu sein, zu verhandeln.

Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Verhandlungsgeschick.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Es ist nicht leicht für mich, einen Kompromiss zu finden.
- 2 Ich ertappe mich oft dabei, dass ich versuche, Beziehungen zu führen, die nicht auf gegenseitigem Respekt beruhen.
- 3 Ich ertappe mich oft dabei, dass ich bei der Verhandlung über das Problem oder die Situation nachdenke.
- 4 Ich bin klar und deutlich in der Kommunikation.



- 5 Ich kann andere davon überzeugen, das beste Ergebnis zu erzielen.
- 6 Ich kann mich mühsamen oder unangenehmen Situationen stellen, ohne die Kontrolle über meine Gefühle zu verlieren oder in einer Niederlage aufzugeben.
- 7 Ich bin in der Lage, mich an wechselnde Umgebungen und Arbeitsabläufe anzupassen.
- 8 Ich gerate in Stress, wenn ich mich mit unterschiedlichen Mitarbeitern oder Kollegen auseinandersetzen muss, um zu verhandeln.
- 9 Ich bin in der Lage, mich vorzubereiten, zu planen und vorauszudenken.
- 10 Ich befolge moralische und ethische Grundsätze in allen Bereichen meines Lebens.
- 11 Ich bin in der Lage, das Problem zu erkennen und eine Lösung zu finden.
- 12 Ich bin in der Lage, entschlossen zu reagieren.



### 2.4.9 Präsentationsmanagement

Die klare und wirkungsvolle Präsentation von Informationen ist eine der wichtigsten Fähigkeiten, um unsere Botschaft zu vermitteln. Präsentationsfähigkeiten werden in fast allen Bereichen benötigt, und die meisten von uns müssen bei verschiedenen Gelegenheiten Präsentationen halten.

Für manche Menschen ist das Präsentieren eine Selbstverständlichkeit, für andere ist es eine Herausforderung. Es ist möglich, die Präsentationsfähigkeiten zu verbessern. Viele Menschen haben Angst, wenn sie vor kleinen oder großen Gruppen sprechen sollen. Diese Angst kann durch eine gute Vorbereitung abgebaut werden, die auch der Schlüssel zu einer effektiven Präsentation ist.

Es gibt verschiedene Arten der Präsentation:

- Einen Vortrag oder eine Rede auf einer Konferenz halten.
- Einspruch gegen "etwas" in einer Sitzung.
- Sich bei einem Vorstellungsgespräch präsentieren.
- ...

Alle Arten von Präsentationen bedürfen je nach Publikum und Thema der Präsentation einer Vorbereitung. Gute Rednerinnen und Redner wissen, dass sie eine Präsentation so gestalten müssen, dass die Zuhörerinnen und Zuhörer die Worte, die sie sagen, aufnehmen können. Gute Redner verfügen über bestimmte Eigenschaften und Persönlichkeitsmerkmale. Welches sind diese Eigenschaften? Wie können sie von der Allgemeinheit entwickelt werden?

Gute Redner sollten:

- gut vorbereitet sein;
- einzigartige Botschaften und Ideen vermitteln;
- verwertbare Inhalte bereitstellen;
- komplexe Sachverhalte scheinbar einfach machen;
- Charisma besitzen;
- offen für Fragen sein;
- teilen und geben, statt verkaufen und nehmen.

Präsentationsfähigkeiten können als eine Reihe von Fähigkeiten definiert werden, die es uns ermöglichen, mit dem Publikum/Empfänger zu interagieren, die Botschaft klar zu vermitteln, das Publikum in die Präsentation einzu-beziehen und die Denkweise der Zuhörer zu verstehen und zu interpretieren.

*Bedeutung in Zeiten der Krise*



Präsentationsfähigkeiten sind in Krisenzeiten von entscheidender Bedeutung, da es notwendig ist, die Botschaft klar zu vermitteln. Manager müssen in der Lage sein, in Krisenzeiten klar, prägnant und zeitnah zu kommunizieren. Sie müssen in der Lage sein, ruhig zu bleiben und sich darauf zu konzentrieren, relevante Informationen so schnell wie möglich zu übermitteln. Die Fähigkeit, Informationen genau, klar und wie beabsichtigt zu kommunizieren, ist eine entscheidende Fähigkeit. In Krisenzeiten ist es sehr wichtig, die Kontrolle über die Kommunikation zu behalten. Die Aufmerksamkeit muss sich auf die Bedürfnisse und Anliegen des Publikums/Empfängers richten.

Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Präsentationskompetenz.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich habe oft das Gefühl, dass ich nicht darauf vorbereitet bin, vor einem großen Publikum zu präsentieren.
- 2 Ich bin in der Lage, mich mit einfachen Worten klar auszudrücken.
- 3 Ich bin in der Lage, die Aufmerksamkeit der Menschen zu gewinnen.
- 4 Ich habe Probleme mit dem Zeitmanagement, wenn ich Vorträge halte.
- 5 Ich habe das Gefühl, dass ich meine Ideen verbal und nonverbal darstellen kann.
- 6 Es fällt mir schwer, den Tonfall meiner Stimme bei Präsentationen zu kontrollieren .
- 7 Ich fühle mich unter Druck, wenn ich die Fragen des Publikums beantworten muss.
- 8 Ich bin ruhig, wenn ich eine Rede halte, um über eine Krisensituation zu berichten.
- 9 Ich habe festgestellt, dass ich überzeugend sein kann, um Mitarbeiter oder Kollegen zu überzeugen.
- 10 Ich spreche konsequent, wenn ich unter Druck stehe.
- 11 Ich bin selbstbewusst und kann meine Emotionen bei Präsentationen gut steuern.
- 12 Ich bereite mich immer auf eine Präsentation vor.





### 2.4.10 Problemlösung

Entscheidungen zu treffen und Probleme zu lösen sind zwei wichtige Bereiche in unserem Leben. Jeden Tag stehen wir vor unzähligen Entscheidungen und Problemen.

Problemlösungskompetenz ist bei Arbeitgebern sehr gefragt. Viele Unternehmen verlassen sich darauf, dass ihre Mitarbeiter Probleme erkennen und lösen können.

Um Probleme effektiv lösen zu können, sind einige Schlüsselqualifikationen erforderlich, z. B.:

- Kreativität;
- Forschungskompetenz;
- Teamarbeit;
- Emotionale Intelligenz;
- Risikomanagement;
- Entscheidungsfindung.

Eine Definition von Problemlösung ist die Fähigkeit, ein Problem zu definieren, die Ursache dafür zu ermitteln, Alternativen für eine Lösung zu identifizieren, zu priorisieren und auszuwählen und eine Lösung umzusetzen.

Problemlösung ist der Prozess der Analyse eines Problems und der best-möglichen Lösung für eine bestimmte Situation. Kritisches Denken und analytische Fähigkeiten sind für die Problemlösung erforderlich.

Beim Problemlösen geht es darum, das Problem zu erkennen, Lösungen zu finden, diese Lösungen umzusetzen und ihre Wirksamkeit zu bewerten. Die Fähigkeit, Probleme zu lösen, ist eine grundlegende Lebenskompetenz und für unser tägliches Leben zu Hause, in der Schule und bei der Arbeit unerlässlich.

Die Problemlösung ist mit der Fähigkeit zur Problemlösung verbunden. Problemlösung bedeutet: "Probleme erkennen und nach Prioritäten ordnen; die vielen Facetten eines Problems herausarbeiten; proaktiv mit Ideen/Antworten zum Problem beitragen und dabei die jeweiligen Konsequenzen berücksichtigen; die Fähigkeit, neuartige und unklare Probleme in komplexen und realen Umgebungen zu lösen."

"Menschen, die Probleme definieren, Optionen abwägen, Entscheidungen treffen und einen Plan umsetzen können, verfügen über alle grundlegenden Fähigkeiten, die für eine effektive Problemlösung erforderlich sind.

Eine wirksame Problemlösung umfasst in der Regel eine Reihe von Arbeitsschritten:



1. die Identifizierung des Problems: das Aufspüren und Erkennen, dass es ein Problem gibt.
2. die Strukturierung des Problems: Beobachtung, Inspektion, Tatsachenfeststellung und "sich ein Bild vom Problem machen", das Finden von Zielen und Hindernissen ist ein Teil der Strukturierung.
3. die Suche nach möglichen Lösungen: Überlegungen zu möglichen Lösungen für das ermittelte Problem.
4. eine Entscheidung zu treffen: Analyse der verschiedenen Handlungs-möglichkeiten und Auswahl der besten Lösung. Die Entscheidungsfindung ist eine Fähigkeit an sich.
5. Umsetzung: Akzeptieren und Ausführen der gewählten Maßnahme.
6. Überwachung: Überprüfung, ob der Prozess erfolgreich war.

Das Management braucht Mitarbeiter und Führungskräfte mit gut entwickelten Problemlösungsfähigkeiten. Die Art und Weise, wie das Management mit Situationen und Problemen im Zusammenhang mit dem Transaktionskontext, in dem Organisationen tätig sind, umgeht, ist entscheidend für die Kontinuität des Geschäftsbetriebs.

Um Probleme lösen zu können, muss man über gute Fähigkeiten verfügen: gutes Urteilsvermögen, logisches Denken, kritisches Denken und Kreativität.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine Krise ist eine extreme Form des Wandels, und ein klarer Kopf ist unerlässlich, um gute Entscheidungen zu treffen.

Probleme in Krisenzeiten zu lösen bedeutet, dass man in der Lage ist, Probleme zu definieren, Optionen zu erwägen, Entscheidungen zu treffen und einen Plan umzusetzen. In einer Krise ist es wichtig, Prioritäten zu setzen. Die Fähigkeit, klar zu erkennen, was unter den gegebenen Umständen oder in der gegebenen Situation am wichtigsten ist, ist der erste Schritt, um Probleme zu lösen. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Problemlösungskompetenz.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*



- 1 Ich kann schnell entscheiden, was ich tun soll, wenn ich vor verschiedenen Szenarien stehe, in denen ich mich für eine entscheiden soll.
- 2 Ich bin in der Lage, Prioritäten zu setzen.
- 3 Ich bin in der Lage, Optionen genau zu bewerten.
- 4 Ich kann Ergebnisse vorhersehen und logische Konsequenzen erkennen.
- 5 Ich fühle mich in schwierigen Situationen nicht wohl.
- 6 Ich finde es schwierig, meine Emotionen während einer schwierigen Situation/eines schwierigen Problems zu kontrollieren.
- 7 Ich bin in der Lage, Probleme mit Mitarbeitern/Kollegen zu analysieren.
- 8 Ich bin in der Lage, Informationen zu sammeln und die wichtigsten Informationen auszuwählen, um ein Problem/eine Situation zu lösen.
- 9 Ich verbringe mehr Zeit als ich sollte mit der Suche nach neuen Lösungen.
- 10 Ich fühle mich wohl mit den Entscheidungen, die ich treffe.
- 11 Ich kann Problemen das richtige Gewicht und den richtigen Kontext geben.
- 12 Ich habe oft das Gefühl, dass es mir schwerfällt, Probleme in der richtigen Reihenfolge anzugehen.



### 2.4.11 Stressbewältigung

Stress ist eine Reaktion auf übermäßigen Druck. Dieser Druck kann durch persönliche und berufliche Situationen verursacht werden. Die Wörterbuch-definition von Stress umfasst Härte, Belastung, physischen, emotionalen oder mentalen Druck.

Heutzutage hat ein Großteil der Weltbevölkerung aufgrund verschiedener Faktoren mit Stress zu kämpfen. Stress ist normal im Leben, ein hohes Maß an Stress ist nicht normal. Die Fähigkeit, Stresssituationen zu bewältigen und mit ihnen umzugehen, ist Voraussetzung für ein glückliches und gesundes Leben.

Unterschiedliche Menschen empfinden unterschiedliche Dinge als stressig und können unterschiedlich viel Druck aushalten, bevor es "stressig" wird.

Es gibt eine Reihe von häufigen Anzeichen und Symptomen von Stress wie Angst und Anspannung. Es ist sehr wichtig, dass man lernt, Stressauslöser zu erkennen und wirksame Wege zur Stressbewältigung zu finden.

Stress am Arbeitsplatz ist sehr verbreitet. Es ist sehr wichtig, die Ursachen von Stress am Arbeitsplatz zu bekämpfen, um Probleme für Mitarbeiter, Teams und die Organisation als Ganzes zu vermeiden. Die Bewältigung von Stress am Arbeitsplatz ist ein wesentlicher Bestandteil der individuellen und unternehmerischen Verantwortung.

Stressmanagement ist die Fähigkeit, das Stressniveau zu kontrollieren, indem man Selbstfürsorge und Entspannung praktiziert und einige Techniken lehrt, mit Stress umzugehen, wenn er auftritt. Es handelt sich um "eine Reihe von Techniken und Programmen, die den Menschen helfen sollen, effektiver mit dem Stress in ihrem Leben umzugehen, indem sie die spezifischen Stressoren analysieren und positive Maßnahmen ergreifen, um ihre Auswirkungen zu minimieren" (Gale Encyclopaedia of Medicine).

Stressmanagement ist definiert als die Instrumente, Strategien oder Techniken, die Stress reduzieren und die negativen Auswirkungen von Stress auf unser geistiges oder körperliches Wohlbefinden verringern. Zur Stressbewältigung kann eine Vielzahl von Techniken eingesetzt werden, darunter mentale, emotionale und verhaltensbezogene Strategien.

Entspannungstechniken wurden entwickelt, um Menschen zu helfen, mit Stress umzugehen, indem sie lernen, sich zu entspannen:

- Achtsamkeit: im Augenblick leben und ihn in vollen Zügen genießen;
- Musiktherapie: Wirkung von Klängen;
- Selbsthypnose: einfache Technik, um sich entspannter zu fühlen, indem man den Stress abbaut;



- Lach-Therapie: Lachen hilft zu entspannen.

Wirksames Stressmanagement hilft, den Wartestress im Leben zu durchbrechen, damit die Menschen glücklicher, gesünder und produktiver werden. Das ultimative Ziel ist ein ausgeglichenes Leben, mit Zeit für Arbeit, Beziehungen, Entspannung und Spaß - und der Fähigkeit, unter Druck zu bestehen und Herausforderungen zu meistern.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine Krise ist eine extreme Form des Wandels, und Stressmanagement ist von entscheidender Bedeutung - die Anwendung spezifischer Techniken und Strategien, um mit stressauslösenden Situationen umzugehen. Es ist notwendig, auch unter Stressbedingungen sofortige Entscheidungen zu treffen und Ressourcen zuzuweisen. Die Entwicklung von Bewältigungsstrategien schon in frühen Lebensjahren ermöglicht es den Menschen, Stress in schwierigen Situationen zu bewältigen. Stressbewältigung ist der Prozess des Erwerbs und der Anwendung einer Vielzahl von kognitiven und verhaltensbezogenen Techniken, die auf die Bewältigung von Stress abzielen. Bei der effektiven Stressbewältigung geht es darum, ein Gleichgewicht zu finden und den Stress auf einem überschaubaren Niveau zu halten. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Niveau der Stressbewältigung.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin in der Lage, unnötigen Stress zu begrenzen.
- 2 Oft fällt es mir schwer, "Nein" zu sagen.
- 3 Ich bin in der Lage, meinen Zeitplan zu analysieren und meine Aufgaben nach Dringlichkeit zu ordnen.
- 4 Ich kann die Zeit begrenzen, die ich mit Menschen verbringe, die mich stressen.
- 5 Ich bin in der Lage zu erkennen, wie ich den Stress in einer bestimmten Situation begrenzen und unter Kontrolle bringen kann.
- 6 Ich behalte die Dinge immer im Blick und konzentriere mich auf positives Denken.
- 7 Ich bin in der Lage, meine Gefühle zu äußern (anstatt sie zu verbergen).



- 8 Ich bin in der Lage, meine Anliegen offen und respektvoll zu äußern.
- 9 Ich kann Probleme direkt angehen und mein Bestes tun, um sie vorherzusehen und zu vermeiden.
- 10 Ich bin in der Lage, mir die Zeit einzuteilen, um Stress zu vermeiden.
- 11 Wenn ich mich in Situationen befinde, die Stress auslösen können, verwende ich oft Stressbewältigungsinstrumente.
- 12 Ich habe oft das Gefühl, dass der Umgang mit oder die Kontrolle über Dinge oder andere Menschen mich ängstlich macht.



### 2.4.12 Teamwork-Management

Die Definition von Teamarbeit ist die "Fähigkeit von Teammitgliedern, zusammenzuarbeiten, effektiv zu kommunizieren, die Anforderungen des anderen zu antizipieren und zu erfüllen und Vertrauen zu schaffen, was zu einer koordinierten kollektiven Aktion führt." (International Encyclopaedia of the Social & Behavioural Sciences).

Teams und Gruppen: Das Wort "Team" wird ganz allgemein als Bezeichnung für eine Gruppe von Menschen verwendet, die zusammenarbeiten, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen. Einige Wissenschaftler schlagen jedoch vor, dass dies eine bessere Definition für "Gruppe" ist, wobei "Team" für viel engere Beziehungen reserviert ist, wie z. B. in einem kleinen Gesangschor.

Die Dynamik in einer Gruppe kann sich im Laufe der Zeit durch das Wissen, das die Menschen erlangen, verändern, und die Funktionsweise der Gruppe wird sich ändern.

Mehrere Studien zeigen, dass die effektivsten Gruppen vielfältig sind, da sie Menschen mit einem breiten Spektrum an Fähigkeiten und Rollenpräferenzen enthalten.

Teamarbeit erfordert die Arbeit im Team, die Zusammenarbeit und das Engagement für die Organisation. Es bedeutet "aktiv in einer Gruppe mitzuarbeiten, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen; Ressourcen und Verantwortlichkeiten zu teilen; und die Beteiligung aller Gruppenmitglieder zu fördern." (Lexikon der Soft Skills, ULISSE Consortium Parties, 2020, S. 12).

Teamwork-Fähigkeiten wie Kommunikation, Konfliktmanagement, Zuhören, Verlässlichkeit und Respekt müssen unter anderem entwickelt werden.

Meredith Belbin hat eine Reihe von neun Rollen identifiziert, die Menschen bei der Arbeit in Gruppen einnehmen:

1. Gestalter - hat eine klare Vorstellung von dem Ziel und der Richtung, die er einschlagen will;
2. Umsetzer - sucht nach Wegen, um zu handeln und Dinge zu erledigen;
3. "Completer-Finisher" - konzentriert sich auf die Erledigung von Aufgaben;
4. Koordinator - Leiter, steuert die Gruppendynamik;
5. Teamworker - unterstützt die persönlichen Beziehungen im Team;
6. Ressourcenermittler - sammelt Ressourcen zur Unterstützung des Teams;



7. Plant - liefert Ideen und kreative Lösungen;
8. Monitor-Evaluator - kritisch, bewertet Ideen und Lösungen, hilft bei der Entscheidungsfindung;
9. Spezialist - stellt dem Team sein Fachwissen zur Verfügung.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Teamarbeit in Krisenzeiten bedeutet, dass man in der Lage ist, effektiv zusammenzuarbeiten, um einen langfristigen wirtschaftlichen/geschäftlichen Erfolg zu erzielen. Vor allem in Krisenzeiten müssen Organisationen Experten mit einzigartigen, funktionsübergreifenden Perspektiven zusammenbringen, um komplexe und sich rasch verändernde Probleme mit langfristigen Auswirkungen rasch zu lösen. Die Vielfalt der Erfahrungen ermöglicht es einer Gruppe, Risiken und Chancen aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten, so dass sie neue Lösungen hervorbringen und sich dynamisch an veränderte Situationen anpassen kann. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Niveau der Teamarbeit.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

1. Ich bin in der Lage, meine Ideen der Gruppe klar mitzuteilen.
2. Ich bin in der Lage, mich in einfacher Sprache zu verständigen.
3. Die Teamarbeit in meiner Organisation/Abteilung kann stressig sein.
4. Ich habe oft das Gefühl, dass die Teammitglieder über mich urteilen.
5. Ich kann je nach Gruppenmitgliedern in der Gruppe arbeiten.
6. Ich ertappe mich dabei, dass ich die Handlungen von Teammitgliedern schlecht beurteile, wenn sie nicht mit meiner Meinung übereinstimmen.
7. Ich kann die Meinung anderer respektieren, wenn meine Meinung respektiert wird.
8. Ich bin in der Lage, die Gefühle anderer Menschen emotional zu verstehen.
9. Ich ertappe mich oft dabei, dass ich andere positiv bestärke.



- 10 Es fällt mir nicht leicht, meine ehrliche Meinung zu sagen, wenn ich in einer Gruppe arbeite.
- 11 Ich bin in der Lage, in Teams zu arbeiten, in denen Ideen diskutiert werden, bevor eine Entscheidung getroffen wird.
- 12 Ich hadere mit mir selbst, wenn ich in einem Team bin, in dem die Leute immer für ihre eigenen Ziele "kämpfen".



### 2.4.13 Technische Fähigkeiten

Technische Fertigkeiten können definiert werden als "eine Reihe von Fähigkeiten oder Kenntnissen, die zur Ausführung praktischer Aufgaben in den Bereichen Wissenschaft, Kunst, Technologie, Ingenieurwesen und Mathematik verwendet werden." (Merriam-Webster). Sie sind erlernte Fähigkeiten, die durch Übung, Wiederholung und Ausbildung erworben und verbessert werden.

Es handelt sich dabei um spezifische berufsbezogene Fähigkeiten wie Business Intelligence/Analytik, Projektmanagementfähigkeiten, Bestandsanalyse, Datenanalyse, technische Unterstützung und andere mehr. Diese und andere Fähigkeiten geben Managern die Fähigkeit und das Wissen, eine Vielzahl von Techniken einzusetzen, um ihre Ziele zu erreichen. Um bei der Planung, Führung und Kontrolle erfolgreich zu sein, müssen Manager eine breite Palette von Fähigkeiten einsetzen: technische, menschliche und konzeptionelle.

Spezialisierte Kenntnisse und Fachwissen sowie die Fähigkeit, diese Kenntnisse anzuwenden, machen die fachlichen Fähigkeiten einer Führungskraft aus.

Zu den zwischenmenschlichen Fähigkeiten gehört die Fähigkeit, menschliches Verhalten zu verstehen, effektiv mit anderen zu kommunizieren und Menschen zu motivieren, ihre Ziele zu erreichen.

Zu den konzeptionellen Fähigkeiten gehört die Fähigkeit, die Organisation als Ganzes zu sehen, zu verstehen, wie die verschiedenen Teile voneinander abhängig sind, und zu beurteilen, wie die Organisation mit ihrem externen Umfeld zusammenhängt.

Welche Rolle spielen die technischen Fähigkeiten im Management? Viele Jahre lang konzentrierte sich die Ausbildung auf die harten oder technischen Fähigkeiten: Mathematik, Naturwissenschaften, Sprachen, Geografie und andere. Wissen zu haben ist wichtig, um es in praktischen Situationen und im täglichen Leben anwenden zu können. Hard Skills sind als Grundlage für jeden Beruf notwendig. Soft Skills sind erforderlich, um das Niveau der Hard Skills am Arbeitsplatz und im gesellschaftlichen Leben zu verbessern und zu potenzieren.

Nehmen wir als Beispiel eine Krankenschwester, die das Wissen hat, einen Impfstoff zu verabreichen, aber wenn sie den Impfstoff einem Baby verabreichen muss, kann sie es nicht tun. Sie hat Angst und fühlt sich unsicher. Der Mangel an Selbstvertrauen ist eine Soft Skill, die sie nicht hat.

Wir alle hatten im Laufe unseres Lebens Lehrer, einige gute, einige schlechte und einige hervorragende. Das Fehlen von Einfühlungsvermögen, Großzügigkeit, Argumentation



und anderen Soft Skills macht den Unterschied zwischen einem guten und einem schlechten Fachmann aus.

Eine Führungskraft, die nicht über die erforderlichen technischen Fähigkeiten verfügt, ist keine gute Führungskraft. Ein Manager, der nicht über einige wichtige Soft Skills verfügt, wird nie ein guter Manager sein.

Ein Manager kann das beste analytische Denken haben, um Probleme zu lösen, aber wenn Geduld, aktives Zuhören, Kreativität und andere Fähigkeiten nicht vorhanden sind, wird er nicht in der Lage sein, das Problem mit dem besten analytischen Denken zu lösen.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Eine Krise ist eine extreme Form des Wandels. Technische Fähigkeiten sind in Krisenzeiten notwendig, da sie sich auf praktische und berufsbezogene Fähigkeiten beziehen. Es handelt sich dabei um spezifische Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten, die zur Erfüllung einer bestimmten Aufgabe oder Rolle erforderlich sind. Es gibt drei Arten von Fähigkeiten, die für ein erfolgreiches Management unerlässlich sind - technische Fähigkeiten, konzeptionelle Fähigkeiten und menschliche oder zwischenmenschliche Fähigkeiten. In Krisenzeiten müssen Manager ihr volles Potenzial (an Managementfähigkeiten) ausschöpfen und die Arbeiten, die Menschen, so lenken, dass schnell kurz- und mittelfristige Lösungen gefunden werden. Sie müssen bei ihren Entscheidungen Selbstvertrauen und Durchsetzungsvermögen zeigen, denn die Menschen schauen auf sie, verlassen sich auf sie.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin in der Lage, im Voraus zu planen.
- 2 Ich fühle mich gestresst, wenn ich die Arbeit (einer ganzen Abteilung) koordinieren muss.
- 3 Ich bin in der Lage, effektiv mit Teammitgliedern zu kommunizieren.
- 4 Ich habe einige Schwierigkeiten bei der Koordinierung von Teams, weil ich nicht die Geduld habe, mich zu wiederholen.
- 5 Ich bin in der Lage, Projekte zu managen.
- 6 Ich kann die personellen Ressourcen klar auf mehrere Projekte verteilen.



- 7 Ich habe Schwierigkeiten, strategisch zu denken, wenn ich mich in einer stressigen Situation befinde.
- 8 Ich habe oft das Bedürfnis, mich in strategischen Fragen von anderen Managern beraten zu lassen.
- 9 Ich habe keine Geduld, Konflikte zwischen Mitarbeitern/Kollegen zu bewältigen.
- 10 Ich ertappe mich oft dabei, dass ich meine Strategie und meine Ziele überdenke, um sie zu erreichen.
- 11 Ich habe oft Schwierigkeiten, alle Aufgaben rechtzeitig zu erledigen.
- 12 Ich bin in der Lage, mich schnell an Situationen anzupassen.



#### 2.4.14 Fehlerbehebungsmanagement

Die Fähigkeit, systematisch vorzugehen, um ein Problem oder eine Frage zu identifizieren und dann zu lösen, wird als Problemlösungskompetenz bezeichnet. Mit einfachen Worten: Problemlösungsfähigkeiten sind die Problemlösungsfähigkeiten einer Person.

Troubleshooting kann definiert werden als die Analyse und Lösung schwerwiegender Probleme in einem Unternehmen oder einer anderen Organisation (Merriam-Webster).

Problemlösung ist der Prozess der Problembehebung. Ideale Problemlösungsfähigkeiten bedeuten, dass man zunächst so viele Informationen wie möglich sammeln sollte, um das eigentliche Problem zu definieren und die bestmögliche Lösung zu finden, indem man alle möglichen Lösungen erarbeitet und bewertet. Anschließend ist es wichtig, nachzuhaken und zu überprüfen, ob das Problem tatsächlich gelöst wurde.

Je nach Entwicklungsstand der Fähigkeiten zur Problemlösung ist der Erfolg bei der Vermeidung von Problemen höher. "Problemsucher sind in der Regel kreativer als Problemvermeider".

Fähigkeiten zur Fehlerbehebung sind in jeder Organisation wichtig, da sie notwendig sind:

- Probleme zu erkennen;
- eine gemeinsame Lösung entwickeln (wenn möglich in Teams) und;
- eine bessere Zukunft möglich zu machen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Problemlösung bedeutet, "Probleme zu erkennen und zu priorisieren; die vielen Facetten eines Problems zu sortieren; proaktiv mit Ideen/Antworten zum Problem beizutragen und dabei die jeweiligen Konsequenzen zu berücksichtigen; die Fähigkeit, neuartige und nicht definierte Probleme in komplexen und realen Umgebungen zu lösen".

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Problemlösung bedeutet auch, dass man in der Lage ist, die Auswirkungen einer Krise bei der Lösung von Problemen zu erkennen. Es ist ein Prozess, der mit der Identifizierung der Elemente eines Problems beginnt (bestehende Situation, gewünschte Ergebnisse, Interessengruppen). Für die Lösung komplexer Probleme ist der Einsatz spezifischer Instrumente erforderlich, ebenso wie der Einsatz von Problemlösungstechniken in Gruppen. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der



klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Niveau der Problemlösung.

*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin in der Lage, ein Problem zu erkennen.
- 2 Ich kann die Hauptelemente eines Problems umreißen.
- 3 Ich habe oft das Gefühl, dass ich nicht in der Lage bin, den Mitarbeitern/Kollegen die zur Lösung des Problems erforderlichen Änderungen zu erklären.
- 4 Ich bin in der Lage, die notwendigen Ressourcen zur Lösung eines Problems/einer Situation zu ermitteln.
- 5 Ich bin in der Lage, die Prioritäten, die Reihenfolge und die Abfolge in einem Problem aufzulisten.
- 6 Ich finde es schwierig, bei schwierigen Problemen/Situationen kreativ zu sein.
- 7 Ich habe oft Schwierigkeiten, meine Entscheidungen zu kommunizieren.
- 8 Ich mache es mir zur Gewohnheit, Probleme allein zu lösen.
- 9 Ich verbringe mehr Zeit, als ich sollte, um eine gemeinsame Lösung für das Problem/die Situation zu finden.
- 10 Ich bin in der Lage, eine effektive Recherche durchzuführen.
- 11 Ich habe Probleme, einen Konsens zu finden, weil mir das Vertrauen (zu Kollegen/Mitarbeitern) fehlt.
- 12 Meine Organisation/Abteilung funktioniert nicht, wenn es ein Problem zu lösen gibt.



## 2.5 Organisatorische Fähigkeiten

### 2.5.1 Beschreibung des Clusters

Organisationstalent ist eine Fähigkeit, die es Ihnen ermöglicht, Ihre Ressourcen effizient und effektiv zu nutzen. Organisiert zu sein bedeutet, dass Sie Ihre Zeit, Ihre Energie und Ihren Arbeitsbereich gut verwalten und alle Ihnen zugewiesenen Aufgaben erfolgreich erledigen können. Organisatorische Fähigkeiten können je nach Arbeitsplatz und Berufsbezeichnung unterschiedliche Formen annehmen, umfassen aber in der Regel die Aufrechterhaltung eines geordneten Arbeitsbereichs, die Einhaltung von Fristen und eine gute Kommunikation mit Ihrem Team.

Organisatorische Fähigkeiten sind eine Reihe von Techniken, die von einer Person eingesetzt werden, um die Effizienz von zukunftsorientiertem Lernen, Problemlösung und Aufgabenerledigung zu erleichtern. Organisation erfordert die Integration mehrerer Elemente, um ein geplantes Ziel zu erreichen.

**Organisatorische Werte** stellen die Richtung des gemeinsamen Handelns dar - das, was für uns wichtig und von unschätzbarem Wert ist und wofür wir alle bei der Arbeit oder den geplanten Umsetzungsaktivitäten stehen. Sie bestimmen die gewünschten, wichtigen Verhaltensweisen in einer bestimmten Organisation, gemeinsame Überzeugungen und Grundsätze, die zu einer besseren Zusammenarbeit und einer effektiveren Zielerreichung beitragen. Diejenigen, die die Werte der Organisation bei ihrer Arbeit oder ihren Aktivitäten leben und sich bewusst sind, warum dies gut für sie ist, sehen mehr Sinn in der Arbeit, die sie tun.

**Kompetenzen** sind die Fähigkeit, Wissen und andere Fähigkeiten effektiv zu nutzen: persönliche Eigenschaften, Talente, persönliche Motive, Denkmuster, Kenntnisse, Fertigkeiten, Erfahrungen und somit Werte. Kompetenzen ergeben sich aus der individuellen Fähigkeit des Mitarbeiters, eine bestimmte Aufgabe effizient und qualitativ hochwertig auszuführen. Für die Durchführung komplexerer Aufgaben ist es äußerst wichtig, dass wir über die entsprechenden Kompetenzen verfügen. Eine kompetente Person weiß, was zu tun ist, weiß, wie es zu tun ist und tut es effektiv.

Das Vorhandensein oder der Entwicklungsstand von Kompetenz zeigt sich nur durch effektives Verhalten. Bei der Definition von Kompetenzen für einen bestimmten Arbeitsbereich ist es daher wichtig, Verhaltensweisen zu definieren - das heißt, wie sich diese Kompetenzen konkret bei der Arbeit zeigen, wie sich "kompetente Mitarbeiter" verhalten. Denn ohne die Definition von Schlüsselverhaltensweisen sind Kompetenzen praktisch nutzlos, da wir nicht wissen, wie sie sich im konkreten Verhalten der Mitarbeiter niederschlagen. Umgekehrt wissen die Mitarbeiter nicht, welche Verhaltensweisen sie trainieren müssen, um eine bestimmte Kompetenz zu entwickeln.





### 2.5.2 Anpassungsfähigkeit und Flexibilität

Veränderungen kommen in unser Leben als Folge einer Krise, als Ergebnis einer Entscheidung oder durch einen Zufall. In allen drei Situationen stehen wir vor der Wahl - machen wir eine Veränderung oder nicht? In Krisensituationen haben wir eigentlich keinen Einfluss auf die geplante und bewusste Entscheidungsfindung. Die Situation überrascht uns, und es sind Anpassungen erforderlich. Diese sind oft die Ursache für viele emotionale und sogar gesundheitliche Probleme. Wir können den unerwarteten Ereignissen (Krisen) in unserem Leben nicht aus dem Weg gehen, denn es sind diese Ereignisse, die uns herausfordern und uns zwingen, aus unserer Komfortzone herauszutreten. Wenn wir die Herausforderung des Wandels ignorieren, verwehren wir uns auf persönlicher Ebene auch die Möglichkeit zu lernen und zu wachsen.

Unsere Widerstandsfähigkeit im Leben kann nur gestärkt werden, wenn wir Veränderungen akzeptieren und die Herausforderungen auf positive Weise bewältigen. Bewältigungskompetenzen sind die Methoden, die eine Person einsetzt, um mit schwierigen und stressigen Situationen umzugehen. Sie können einer Person helfen, sich einer Situation zu stellen, Maßnahmen zu ergreifen und bei der Lösung von Problemen flexibel und beharrlich zu sein.

Anpassungsfähigkeit und Flexibilität sind zwei sehr wichtige Eigenschaften, die in verschiedenen Arbeitsbereichen und unter unterschiedlichen Bedingungen sehr gefragt sind. Beide Begriffe bedeuten einfach Anpassung an bestimmte Umstände oder Auslöser (externe und interne).

Anpassungsfähigkeit ist die Bereitschaft, die eigenen Wahrnehmungen oder Vorstellungen zu ändern oder zu hinterfragen. Flexibilität ist eher die Fähigkeit, "auf andere zuzugehen" und ihnen auf halbem Weg entgegenzukommen. Beides wird in unserer sich schnell verändernden Gesellschaft und am Arbeitsplatz immer wichtiger und gehört laut Forbes zu den acht Fähigkeiten, die Menschen am Arbeitsplatz der Zukunft brauchen werden. Die anderen sind: Einfühlungsvermögen, Bescheidenheit, Transparenz, kompetente Kommunikation, emotionale Intelligenz und Engagement für eine Vision.

Im Bereich der Sozialwissenschaften und in allen Bereichen der helfenden Berufe und Tätigkeiten, einschließlich der Freiwilligenarbeit, sind diese Fähigkeiten in hohem Maße gefragt und vertreten.

#### *Arten von Anpassungsfähigkeitskompetenzen*

Anpassungsfähigkeit kann definiert werden als die Fähigkeit, in neuen Situationen kreativ und flexibel zu sein. Sie ist eine wichtige Überlebensfähigkeit und wird oft als



Persönlichkeitsmerkmal angesehen. Manche Menschen sind anpassungsfähiger, andere haben mehr zu kämpfen. Die Ungewissheit der Zukunft zu akzeptieren bedeutet, einen Schritt nach dem anderen zu planen. Kleine Schritte aus großen Problemen zu machen, was die Pandemie zweifellos ist, bedeutet, zwischen den Dingen zu unterscheiden, die wir kontrollieren können und den Dingen, die wir nicht kontrollieren können, und auf diese Weise irgendwie die Anpassungsfähigkeit in uns selbst zu kultivieren, indem wir sie als Fähigkeit erlernen.

Als Soft Skill erfordert die Anpassungsfähigkeit eine Reihe weiterer Soft Skills, um erfolgreich eingesetzt werden zu können.

- Lernfähigkeit (für diejenigen, die über eine ausgeprägte Anpassungsfähigkeit verfügen, ist das Scheitern nur ein Teil des Lernprozesses);
- Ausdauer (Aufbau einer positiveren, ermutigenden und zielgerichteten Einstellung, z. B. Motivation, Widerstandsfähigkeit);
- Einfallsreichtum (Suchen und Finden neuer Ressourcen und Techniken) durch Kreativität, Problemlösung und Initiative;
- Neugierde (man hat keine Angst vor Ideen, Vorschlägen) zeigt sich in der Untersuchung, Aufgeschlossenheit);
- Analytische Fähigkeiten;
- Strategisches Denken;
- Verhandlung;
- Kommunikation (mündlich, schriftlich).

### *Arten von Flexibilität Fähigkeiten*

Die Anpassung an den Wandel erfordert Flexibilität. In der Pandemiekrise mit all ihren Herausforderungen, schwierigen Umständen und Unsicherheiten sind die Menschen mit komplexen Veränderungen konfrontiert (physisch, psychologisch, mental, medizinisch usw.). Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind die Voraussetzungen dafür. Viele Sozialforschungen weisen auf die Notwendigkeit von sozialen und emotionalen Fähigkeiten hin, die diesen Prozess ermöglichen. Starre Persönlichkeitsmerkmale und die emotionale Unfähigkeit, ein gewisses Maß an Widerstandsfähigkeit zu entwickeln, können zu ernsthafteren psychischen Problemen und sogar zu Störungen führen.

Um dies zu verhindern, weisen wir auf drei Arten von Flexibilität hin, die zur Anpassung an den Wandel beitragen:

- I. Kognitive Flexibilität - die Fähigkeit, verschiedene Denkstrategien und Denkrahmen zu nutzen;



2. Emotionale Flexibilität - die Fähigkeit, mit den eigenen Emotionen und den Emotionen anderer umzugehen;
3. Dispositionsflexibilität - die Fähigkeit, optimistisch und gleichzeitig realistisch zu bleiben.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Anpassungsfähigkeit und Flexibilität sind äußerst wichtige Fähigkeiten in der Arbeit mit Menschen und in helfenden Berufen im Allgemeinen. Bei der Rekrutierung von Freiwilligen sind beide Fähigkeiten eine wichtige anerkannte Kategorie für die Arbeit in außergewöhnlichen Umständen und unter besonderen Bedingungen.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich kann mit minimalen Beschwerden schalten.
- 2 Meine Sicht auf mich und meine Welt ist von Optimismus und Zuversicht geprägt.
- 3 Meine Misserfolge bieten Chancen für Innovationen.
- 4 Ich kann mir gut vorstellen, alte Ideen neu zu nutzen.
- 5 Ich erkenne mich selbst als jemanden, der in der Lage ist, seine/ihre Position zu ändern und sich selbst entsprechend anzupassen
- 6 Ich bin in der Lage, bei meinen Entscheidungen Zugeständnisse zu machen, wenn dadurch eine Einigung erzielt werden kann.
- 7 Ich suche die Meinung anderer Leute.



### 2.5.3 Zusammenarbeit

Zusammenarbeit ist für fast alle Aspekte des Lebens und der Arbeit unerlässlich, und fast jeder imaginäre Job in einem Unternehmen bedeutet zumindest einige gemeinsame Anstrengungen der Teammitglieder, um zusammenzuarbeiten. Daher ist die Zusammenarbeit in den meisten Bereichen der Arbeitswelt unerlässlich. Die Definition des Wortes "Kooperation" bezieht sich auf die Arbeit, indem man mit jemandem zusammenarbeitet, um etwas zu schaffen oder etwas zu entwickeln.

Die Fähigkeit zur Zusammenarbeit ermöglicht es den Beschäftigten, produktiv mit anderen Mitarbeitern zusammenzuarbeiten. Eine erfolgreiche Zusammenarbeit erfordert einen Geist der Kooperation und des gegenseitigen Respekts. Arbeitgeber suchen in der Regel nach Mitarbeitern, die effektiv im Team arbeiten und bereit sind, persönliche Leistungen mit Gruppenzielen in Einklang zu bringen.

#### *Arten der Zusammenarbeit*

1. Direkte Zusammenarbeit - steht für all jene Aktivitäten, bei denen Menschen gemeinsam dasselbe tun. Zum Beispiel, zusammen arbeiten, zusammen eine Last tragen oder zusammen das Auto aus dem Schlamm ziehen. Das wesentliche Merkmal dieser Art von Zusammenarbeit ist, dass die Menschen eine identische Funktion ausüben, die sie auch einzeln ausführen können. Diese Art der Zusammenarbeit ist freiwillig, z. B. die Zusammenarbeit zwischen Mann und Frau, Lehrer und Schüler, Herr und Diener usw.
2. indirekte Zusammenarbeit - zu dieser Art der Zusammenarbeit gehören Aktivitäten, bei denen Menschen verschiedene Aufgaben zusammen erledigen, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen. Diese Zusammenarbeit beruht auf dem Prinzip der Arbeitsteilung. Die Menschen üben unterschiedliche Funktionen aus, die jedoch der Erreichung eines gemeinsamen Ziels dienen.

Die Zusammenarbeit ist die elementarste Form des sozialen Prozesses, ohne die eine Gesellschaft nicht existieren kann. Nach Kropotkin ist sie im Leben des Einzelnen so wichtig, dass es schwierig ist, ohne sie zu überleben. Die Zusammenarbeit ist die Grundlage unseres sozialen Lebens. Die Zusammenarbeit ist für den Menschen sowohl eine psychologische als auch eine soziale Notwendigkeit. Die körperlichen, geistigen und sogar die spirituellen Bedürfnisse des Einzelnen bleiben unbefriedigt, wenn er nicht bereit ist, mit anderen zu kooperieren. Zusammenarbeit hilft der Gesellschaft, sich zu entwickeln.



Die Idee der Zusammenarbeit im Bereich der Arbeit, der Projekte, der Aufgaben oder der Dienstleistungen im Bereich der Freiwilligenarbeit scheint einfach. Aber es ist zweifellos viel mehr als das.

Wenn Sie mit anderen zusammenarbeiten wollen, sollten Sie alle Elemente einer erfolgreichen Zusammenarbeit berücksichtigen:

1. Klare Definitionen und Vereinbarungen über die Rolle der Partner im Kooperationsprozess.
2. Offene Kommunikation in Gruppen, um Informationen auszutauschen, die für die Durchführung von Aufgaben benötigt werden.
3. Einigen Sie sich auf Ziele und Methoden für die Durchführung von Projekten oder Aufgaben. Fahren Sie nicht fort, bevor nicht alle Teammitglieder ihre Zustimmung gegeben haben.
4. Anerkennung und Respekt für den Beitrag aller Teilnehmer.
5. Identifizierung von Hindernissen und Problemlösung im Kooperationsprozess.
6. Die Ziele der Gruppe stehen über der persönlichen Zufriedenheit und / oder Anerkennung. Es ist entscheidend, dass die angestrebten Ergebnisse des Projekts oder der Aufgabe in den Vordergrund gerückt werden - nicht die individuellen Ziele.
7. Die Bereitschaft, sich für falsche Schritte, Anweisungen oder Entscheidungen zu entschuldigen.

In die Prozesse der Zusammenarbeit beziehen wir eine Reihe wichtiger Kommunikations- und Organisationselemente ein, wie z. B.:

- aktives Zuhören der Gruppenmitglieder
- Aushandeln von Rollen, die die individuellen Vorteile ausnutzen
- Analyse von Problemen ohne Schuldzuweisungen
- Konsensfindung über Ziele und Prozesse zur erfolgreichen Durchführung von Aufgaben
- Delegation von Aufgaben durch offene Diskussion
- Bereitschaft, Lösungen für Probleme zu finden
- Moderation von Gruppendiskussionen
- Ermittlung von Erfolgshindernissen
- die für die Erledigung von Aufgaben erforderliche Zeit und Energie zu investieren
- einen Sinn für Humor zu bewahren, wann immer dies möglich ist
- die Perspektive der ruhigeren Mitarbeiter gehört
- Einhaltung der Fristen für die einzelnen Beiträge



- Anerkennung der Beiträge anderer Beteiligter
- Erkennen von Stärken und Schwächen der Mitarbeiter
- Auswahl kompatibler Partner für die Durchführung der Aufgabe
- Gefühle von Frustration oder Unzufriedenheit mitteilen, wenn sie auftreten
- Respekt unter den Teammitgliedern
- Verantwortung für Fehler übernehmen
- die Mitarbeiter über die Entwicklung von Projekten/Aufgaben zu informieren
- sich bemühen, die Verpflichtungen der Gruppe zu erfüllen.

Obwohl die Zusammenarbeit am heutigen Arbeitsplatz oft als Notwendigkeit der Anwendung von "Soft Skills" beschrieben wird, ist sie genauso wichtig wie "Hard Skills", wie z. B. der Bildungshintergrund und/oder technisches Wissen. Und auch wenn produktive Kooperationsfähigkeiten manchen Menschen nicht angeboren sind, können sie leicht erlernt und bis zur Perfektion geübt werden.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Ein wichtiger Faktor dafür, wie Gesellschaften und Einzelpersonen mit Krisen wie Pandemien umgehen, ist die Zusammenarbeit. Insbesondere in Krisen müssen Freiwilligenorganisationen und Ehrenamtliche funktionsübergreifende Perspektiven einbringen, um rasche Veränderungen und komplexe Probleme mit langfristigen Auswirkungen zu bewältigen.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin in der Lage, anderen aktiv zuzuhören.
- 2 Ich bin in der Lage, Probleme zu analysieren, ohne sie zu beschuldigen.
- 3 Ich halte stets die Fristen für die einzelnen Beiträge ein.
- 4 Ich werde von den Teammitgliedern respektiert.
- 5 Ich bemühe mich, die Verpflichtungen der Gruppe zu erfüllen.
- 6 Ich übernehme die volle Verantwortung für meine Fehler.
- 7 Ich bin bereit, Lösungen für die Probleme zu finden.
- 8 Ich bin in der Lage, Rollen auszuhandeln, die individuelle Vorteile bieten.



#### 2.5.4 Planung und Lagebeurteilung

Unter Planung versteht man die Festlegung von Planungszielen und Aufgaben für den Planungszeitraum auf der Grundlage von Prognosen und die Bestimmung der für ihre Verwirklichung erforderlichen Ressourcen. Das Ergebnis der Planung ist ein Plan, der meist die Form eines schriftlichen Dokuments hat. Das Planungsziel ist das Ergebnis, das die Vereinigung während des Planungszeitraums erreichen möchte.

Planung kann als eine zukunftsorientierte menschliche Tätigkeit definiert werden. Sie umfasst den Prozess des Nachdenkens über die zukünftigen Möglichkeiten und Gefahren, denen die Gesellschaft ausgesetzt sein könnte. Man kann sagen, dass dies ein organisierter Weg ist, um die Unsicherheit und das Geschäftsrisiko der Gesellschaft in der Zukunft zu reduzieren. Die Planung oder das Nachdenken über die Zukunft parallel zum Nachdenken über die Vergangenheit und die Gegenwart ist eine komplexe Tätigkeit, die darauf abzielt, künftige Ereignisse aktiv zu beeinflussen, um sie in den gewünschten künftigen Zustand des Unternehmens zu führen. Die Erzielung einer möglichst hohen Unternehmensleistung und die Verringerung des Risikos künftiger Geschäftsentscheidungen sind die beiden Hauptgründe für eine ernsthafte Planung im Unternehmen. Die Planung als erste Funktion des Managements ist ein kontinuierlicher Prozess, der die notwendigen Änderungen von Plänen und die Vorbereitung neuer Pläne auf der Grundlage von Rückmeldungen, einschließlich der Kontrolle, gewährleistet.

Um die Planungsvorbereitung so konkret, effizient und vor allem erfolgreich wie möglich zu gestalten, empfiehlt es sich, einige Empfehlungen zu beachten:

1. Zielsetzung - Schüler, die sich Ziele setzen und aufgabenorientiert sind, investieren ihre Zeit so, dass sie ihre Ziele erreichen;
2. Verringern Sie die Ablenkung - entfernen Sie unnötige Ablenkungen aus der Umgebung und/oder den sozialen Medien;
3. Setzen Sie sich Zeitlimits - weisen Sie den Aufgaben bestimmte Zeiten zu und halten Sie sich dann an diese Zeiten. Wenn die Zeit abgelaufen ist, gehen Sie zur nächsten Aufgabe über; überwachen Sie Ihre Zeit und setzen Sie Fristen;
4. Leistung belohnen - wenn Schüler ihre Ziele erreichen, ist es wichtig, dass sie für ihre Bemühungen um ein effektives Zeitmanagement belohnt werden;
5. Beherrschen Sie den Zeitplan.

Die strategische Planung umfasst die Bewertung der wesentlichen Probleme (Bedrohungen) und Möglichkeiten des Unternehmens, die Überprüfung und Festlegung der grundlegenden Konzepte für die Unternehmensentwicklung, die Bereitstellung von Möglichkeiten für den langfristigen Geschäftserfolg des Unternehmens und die



Vorhersage der voraussichtlichen Geschäftsergebnisse. Auf der Grundlage der strategischen Planung entscheidet das Unternehmen über sein Wachstum, trifft kurzfristige - taktische und operative – Entscheidungen, reagiert auf Veränderungen und Anforderungen des Umfelds und reorganisiert erforderlichenfalls den Betrieb.

Die taktische Planung ist mit den strategischen Plänen verknüpft, wobei die Tätigkeit des Unternehmens im vergangenen Jahr berücksichtigt wird und alle wichtigen Veränderungen im internen (innerhalb des Unternehmens) und externen Umfeld (in der Umgebung, die sich auf die Tätigkeit des Unternehmens auswirkt) in Betracht gezogen werden. Da der Plan auf kurze Sicht (Geschäfts- oder Kalenderjahr) angelegt ist, können wir die Auswirkungen auf die Tätigkeit des Unternehmens mit großer Sicherheit abschätzen (mehr als bei der lang-fristigen Planung) und die Entwicklung der Ereignisse auf der Grundlage der getroffenen Entscheidungen vorhersagen.

Die operative Planung ist auf kürzere Zeiträume beschränkt, und ihre grundlegenden Aufgaben bestehen darin, die Kontinuität des Planungsprozesses und eine möglichst kurzfristige (monatliche, vierteljährliche, halb-jährliche) Leistung des Verbandes sicherzustellen. Gegenstand der operativen Planung von Unternehmensfunktionen sind einzelne Unternehmensfunktionen im Unternehmen (Vertrieb, Beschaffung, Produktion, Finanzen etc.), und das Planungskriterium ist die optimale Auslastung der gegebenen Kapazitäten.

Alle Strategien sind nur ein Stück Papier, wenn sie nicht richtig umgesetzt werden. Wir hören oft, dass sich Menschen über Prokrastination beschweren. Dies ist einer der häufigsten Gründe für das Scheitern von Aufgaben. Die rechtzeitige Ausführung vorrangiger Aufgaben wird zu unserem wichtigsten Schritt bei der Planung.

Der tägliche Arbeitsplan ermöglicht es uns, den Tagesablauf zu bestimmen und so schrittweise unseren Zielen näher zu kommen. Jeden Tag gibt es sowohl dringende als auch wichtige Aufgaben, die in einem ausgewogenen Verhältnis erledigt werden müssen, wobei man mit den wichtigsten Aufgaben vor allen anderen beginnt. Wenn Sie Ihre Ziele in einzelne Abschnitte unterteilen, können Sie leichter vorankommen und sie erreichen. Wir empfehlen Ihnen auch, die Zeit in "Fokus"-Tage und Vorbereitungstage einzuteilen. Die Vorbereitung auf die Aufgabenplanung ist unter diesem Gesichtspunkt äußerst wichtig.

Eines der sehr nützlichen Planungsinstrumente ist die sogenannte Eisen-hower-Matrix, die im Folgenden vorgestellt wird:

*Die Eisenhower-Entscheidungsmatrix*

	Dringend	Nicht dringend
--	----------	----------------



Wichtig	DO Tun Sie es jetzt	DECIDE Planen Sie einen Termin für die Durchführung
Nicht wichtig	DELEGATE Wer kann das für Sie tun?	DELETE Beseitigen Sie es

Planungsentscheidungen werden oft schnell getroffen, manchmal ohne eine durchdachte Analyse der verfügbaren Daten. Eine Situationsanalyse ist ein systematischer Prozess zur Sammlung, Analyse, Synthese und Kommunikation von Daten als Grundlage für Planungsentscheidungen. Die Informationen aus einer Situationsanalyse können als Grundlage für die Ziele, Zielsetzungen, Zielgruppen und Aktivitäten der Strategien der verschiedenen Sektoren dienen.

Sechs strategische Schritte zur Durchführung einer Situationsanalyse:

Schritt 1: Ermittlung der zu beantwortenden Schlüsselfragen.

Der erste Schritt bei einer Situationsanalyse besteht darin, zu ermitteln, was Sie für Ihre Planungsentscheidungen benötigen. Verwenden Sie die drei allgemeinen Fragen (und Unterfragen), um die Richtung der Situationsanalyse zu bestimmen und Ihre Forschungsfragen zu entwickeln:

1. Wie ist die Lage?
2. Durch welche Einflüsse wird die Situation verbessert oder verschlechtert?
3. Welche möglichen Maßnahmen können Sie ergreifen, um die Situation zu verbessern?

Schritt 2: Entwicklung eines Plans zur Datenerfassung

Die Fragen, die Sie im ersten Schritt entwickeln, bestimmen die benötigten Daten. Zu viele Daten können überwältigend sein. Stellen Sie sicher, dass Ihr Plan für die Datenerfassung verschiedene Arten von Daten (z. B. Indikatoren für den sozialen oder gesundheitlichen Zustand der Gemeinschaft, Umweltsensoren oder bewährte Praktiken), verschiedene Methoden der Datenerfassung (z. B. Umfragen, Dokumentendurchsicht und Literaturrecherche) und verschiedene Datenquellen (z. B. Partnerorganisationen, Gemeinschaft, Dachverbände von Freiwilligenorganisationen und/oder Regierung) umfasst.

Schritt 3: Erfassen der Daten



Nachdem Sie die Forschungsfragen festgelegt und einen Plan für die Daten-erfassung entwickelt haben, besteht der nächste Schritt in der Datenerfassung. Es ist wichtig zu wissen, dass es zwei Arten der Datenerhebung gibt - primäre und sekundäre Datenerhebung. Primärdaten sind Daten, die Sie und Ihr Situationsbewertungsteam selbst erheben; Sekundärdaten werden von jemand anderem erhoben, z. B. von der Provinz- oder Bundesregierung, einem Forscher oder einer Partnerorganisation.

#### Schritt 4: Organisieren, Synthetisieren und Zusammenfassen der Daten

Eine SWOT-Analyse (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) oder eine Kraftfeldanalyse kann dabei helfen, die Situation zu erkennen und/oder zu verbessern.

#### Schritt 5: Weitergabe der Informationen

Kollegen, Partnerorganisationen und Entscheidungsträger sind alle an Ihren Ergebnissen interessiert. Daher ist es wichtig, die wichtigsten Ergebnisse allen Beteiligten in einer Weise mitzuteilen, die für jede einzelne Zielgruppe verständlich ist.

#### Schritt 6: Überlegen Sie, wie Sie mit der Planung fortfahren wollen

Jetzt ist es an der Zeit, Ihre Erkenntnisse zu nutzen und über Ihre nächsten Schritte zu entscheiden. Überlegen Sie, was Ihre nächsten Schritte im Planungsprozess sind. Können Sie fortfahren oder müssen Sie die Forschungsfragen, den Projektumfang oder die Ressourcen überdenken.

Eine Situationsanalyse ist zwar zeitaufwändig, aber ein wichtiger Bestandteil der Planung eines evidenzbasierten Programms. Die oben hervorgehobenen Schritte vereinfachen den Prozess in leicht handhabbare, strategische Aufgaben.

#### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Ein Freiwilliger braucht, insbesondere in Krisenzeiten, eine Reihe von Kenntnissen, Fähigkeiten und Kompetenzen, die hoch genug sind, um den Bereich der Freiwilligenarbeit erfolgreich zu meistern. Da die Freiwilligenarbeit immer spezifischer und anspruchsvoller wird (neue Zielgruppen, Auswirkungen unterschiedlicher Kulturen, Gesundheitszustand, sozialer Status, materieller Status usw.), sind Schlüsselkompetenzen, einschließlich Planung als wichtige organisatorische Fähigkeit, von entscheidender Bedeutung. Nicht zuletzt sind die in der Freiwilligenarbeit erworbenen Fähigkeiten auch auf andere Bereiche übertragbar.



*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich erledige die wichtigsten Aufgaben zu meiner besten Zeit am Tag.
- 2 Ich vermeide Besprechungen, die Zeit rauben.
- 3 Ich schiebe nichts auf.
- 4 Ich verwende einen organisierten wöchentlichen/monatlichen Zeitplan.
- 5 Ich erstelle eine Liste meiner Stärken und Schwächen, bevor ich mit der Planung beginne.
- 6 Ich habe Alternativpläne für den Fall von Rückschlägen oder Fallstricken in petto.
- 7 Ich mache Pläne nach meinem Verständnis und suche nicht nach Gelegenheiten oder Ressourcen.
- 8 Ich berücksichtige die Vorschläge meines Teams bei der Ausarbeitung eines Plans.
- 9 Ich halte mein Team über alle meine Pläne, Strategien und Möglichkeiten auf dem Laufenden.
- 10 Ich habe keine Angst, Risiken einzugehen.
- 11 Bevor ich einen Plan skizziere, suche ich nach Lücken und Problemen, die meinen Plan möglicherweise beeinträchtigen könnten.
- 12 Ich entwickle Lösungen durch Brainstorming und Diskussionen mit Teammitgliedern.



### 2.5.5 *Priorisierung und Wirksamkeit*

Prioritäten zu setzen ist eine wichtige Fähigkeit, die Sie brauchen, um Ihre eigenen Anstrengungen und die Ihres Teams optimal zu nutzen. Sie hilft Ihnen, Ihre Zeit dort einzusetzen, wo sie am dringendsten benötigt wird, und befreit Sie und Ihre Teammitglieder von Aufgaben, die später erledigt werden können.

Das Setzen von Prioritäten hilft Ihnen, Ihre Zeit dort einzusetzen, wo sie am dringendsten benötigt wird, und entlastet Sie und Ihre Teammitglieder von Aufgaben, die später erledigt werden können. Wenn Sie wissen, wie Sie Prioritäten setzen, können Sie Ihren Verpflichtungen nachkommen.

Die Prioritätensetzung kann auch eine Herausforderung sein, wenn man in einer Gruppe arbeitet, weil jedes Teammitglied mitbestimmen möchte, was am wichtigsten ist. Zu wissen, wie man Prioritäten setzt, ist eine wichtige Fähigkeit, denn jeder von uns hat Ansprüche an seine Zeit und Aufmerksamkeit. Mit einer guten Prioritätensetzung (und einem sorgfältigen Management der neu priorisierten Aufgaben) können Sie Ordnung in das Chaos bringen, den Stress massiv reduzieren und einen erfolgreichen Abschluss anstreben.

Auf einer einfachen Ebene können Sie Prioritäten auf der Grundlage von Zeitbeschränkungen, der potenziellen Rentabilität oder des Nutzens der anstehenden Aufgabe oder des Drucks, unter dem Sie eine Aufgabe erledigen müssen, setzen.

Die meisten Menschen setzen ihre Prioritäten auf der Grundlage der Dringlichkeit und Wichtigkeit der einzelnen Aufgaben - sie konzentrieren sich zuerst auf die dringendsten und wichtigsten Aufgaben und erledigen die anderen, sobald diese erledigt sind. Das ist zwar ein guter Anfang, aber in der Realität gibt es manchmal noch andere Faktoren zu berücksichtigen. Daher kann es sinnvoller sein, spezielle Priorisierungsinstrumente zu verwenden.

Wenn wir über das Setzen von Prioritäten (Prioritätensetzung) sprechen, geht es auch um Effizienz. Unter Effizienz versteht man im Allgemeinen das Ausmaß, in dem Zeit, Aufwand und Kosten für eine geplante Aufgabe oder einen geplanten Zweck sinnvoll eingesetzt werden. Effizientes Arbeiten ist wichtig. Im allgemeineren Sinne ist es die Fähigkeit, Dinge gut, erfolgreich und ohne Verschwendung zu erledigen.

Im Folgenden finden Sie acht Tipps, wie Sie Ihre Aufgaben effektiv nach Prioritäten ordnen können:

- I. To-Do-Liste



Erstellen Sie zu Beginn eines jeden Tages oder einer jeden Woche eine To-Do-Liste, auf der steht, was Sie erledigen wollen. Versuchen Sie, realistische Erwartungen und Ziele zu setzen, damit Sie nicht enttäuscht sind, wenn Sie Ihre Aufgaben nicht in der vorgegebenen Zeit erledigt haben.

## 2. regelmäßige Überprüfung

Wenn Sie Ihr Arbeitspensum regelmäßig überprüfen, werden Sie wahrscheinlich einige Punkte auf Ihrer Liste abhaken, was Ihnen das Gefühl gibt, etwas geschafft zu haben. Es fühlt sich gut an, Dinge von Ihrer Liste abzuhaken, und motiviert Sie, mehr zu tun.

## 3. sich auf das Wesentliche konzentrieren

Befolgen Sie die 80:20-Regel für die Arbeitsbelastung: 80 Prozent unserer Arbeit machen weniger als 20 Prozent ihres Wertes aus, konzentrieren Sie sich also auf die wichtigsten 20 Prozent, um die wichtigsten Aufgaben zu erledigen. Dies sollte Ihre Arbeitsleistung erhöhen, da die wichtigsten Aufgaben erledigt sind.

## 4. realistische Fristen setzen

Es ist wichtig, dass Sie die Zeit, die Sie für jede Aufgabe benötigen, genau einschätzen, um dieses Gefühl der Zufriedenheit zu erreichen und zu erhalten. Wenn Sie zu optimistisch sind, wird dies nur zu Enttäuschungen führen.

## 5. Zeit für Unterbrechungen einplanen

Das ist vielleicht schwer einzuplanen, da Sie nicht wissen, wie viele Unterbrechungen Sie haben werden, aber wenn Sie zu einer bestimmten Tageszeit mit Unterbrechungen rechnen müssen, sollten Sie die dringlicheren Arbeiten zu den Zeiten erledigen, in denen Sie weniger wahrscheinlich unterbrochen werden. Auf diese Weise können Sie sich besser konzentrieren und die Aufgaben schneller erledigen.

## 6. strukturieren Sie das Laden Ihrer Aufgaben

Es ist am besten, wenn Sie jeden Punkt auf Ihrer Liste einzeln abarbeiten, damit Sie nicht zwischen verschiedenen Aufgaben hin- und herwechseln müssen.

## 7. lassen Sie Ihren Posteingang nicht Ihr Arbeitspensum bestimmen

Planen Sie eine bestimmte Zeit für die Überprüfung Ihres Posteingangs ein, um zu vermeiden, dass Sie jedes Mal unterbrochen werden, wenn Sie eine E-Mail erhalten.

## 8. ein Protokoll über Ihre Arbeit und Aufgaben führen



Durch das Führen eines Arbeitsprotokolls erfahren Sie, wie viel Zeit Sie für die einzelnen Aufgaben benötigen, was Ihnen bei der Wochenplanung helfen wird, insbesondere bei der Festlegung realistischer Zeitpläne für Ihre wichtige Aufgabenliste.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In einer Krise droht eine kognitive Überlastung; Informationen sind unvollständig, Interessen und Prioritäten können kollidieren, und Emotionen und Ängste sind hoch. Im Bereich der Arbeit mit Menschen in Krisensituationen sind Effizienz und Prioritätensetzung daher umso wichtiger, da viele Faktoren im Hilfsprozess besonders von diesen beiden Fähigkeiten abhängen.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin in der Lage, die meisten der Ziele, die ich mir gesetzt habe, zu erreichen.
- 2 Im Allgemeinen glaube ich, dass ich die Ergebnisse, die mir wichtig sind, erreichen kann.
- 3 Ich bin in der Lage, viele Herausforderungen erfolgreich zu meistern.
- 4 Ich bin zuversichtlich, dass ich bei vielen verschiedenen Aufgaben effektiv arbeiten kann.
- 5 Im Vergleich zu anderen Menschen kann ich die meisten Aufgaben sehr gut erledigen.
- 6 Auch wenn es schwierig ist, kann ich gute Leistungen bringen.
- 7 Ich kann Fristen leicht einhalten.
- 8 Ich verwalte mein Arbeitspensum effektiv.
- 9 Ich bin in der Lage, meine Zeit sinnvoll zu nutzen und Ablenkungen zu vermeiden.
- 10 Ich habe kein Problem damit, mich auf Veränderungen einzustellen und meine Prioritäten neu zu bewerten.
- 11 Ich bin in der Lage, Stress bei der Bewältigung mehrerer Aufgaben zu kontrollieren.



12 Ich kümmere mich immer zuerst um die wichtigen Aufgaben und lege die sekundären Aufgaben beiseite.



### 2.5.6 Zeitmanagement

Wenn wir über Zeitmanagement sprechen, können wir sagen, dass es sich um Fähigkeiten handelt, die es Ihnen ermöglichen, Aufgaben zu priorisieren, Ablenkungen zu vermeiden und sich zu konzentrieren. Im Arbeitsbereich, einschließlich der Freiwilligenarbeit, hilft es dabei, Fristen zu setzen und einzuhalten, an einer Aufgabe zur gleichen Zeit zu arbeiten und Verantwortung zu delegieren. Der wichtigste Teil, wie wir uns selbst managen können, ist das Management unserer Zeit. Es gibt viele Gründe, warum Zeitmanagement wichtig ist. Einer davon ist der so genannte "positive Kreislauf", der viele Aspekte unseres Lebens drastisch verbessern kann.

Zeitmanagement ist eine Technik, um die Zeit effektiver zu nutzen. Dabei geht es darum, berufliche und private Aufgaben nach ihrer Dringlichkeit und Wichtigkeit zu ordnen. An erster Stelle stehen die dringlichsten und wichtigsten Aufgaben, gefolgt von Tätigkeiten, die nicht notwendig, aber dennoch wichtig sind. Indem Sie in Ihrem Zeitplan Prioritäten setzen, können Sie Ihre Zeit und Energie dort konzentrieren, wo sie am dringendsten benötigt werden.

Zu einem erfolgreichen Zeitmanagement gehören eine bewusste Planung und eine durchdachte Entscheidungsfindung. Dazu gehört auch, sich zu konzentrieren und wichtigen Aufgaben Priorität einzuräumen, anstatt sich von unwichtigen Ablenkungen ablenken zu lassen.

Selbstmanagement ist eine der Strategien, mit denen wir uns Arbeitsziele und Prioritäten setzen und sie in einer bestimmten Zeitspanne effektiv erreichen. Es handelt sich dabei um einen Prozess, der aus sieben grundlegenden Elementen besteht:

- Zeitanalyse und -bewertung (Zeitbewusstsein)
- Planung (Listen mit zu erledigenden Aufgaben)
- Ziele und Prioritäten setzen
- Terminplanung
- Organisation
- Einführung neuer und verbesserter Zeitgewohnheiten und
- Überwachung (Zeit, Aktivitäten, etc.).

#### Häufige Zeitmanagement-Fallen

Wenn man versucht, seine Zeit zu managen, passiert es oft, dass man sich selbst im Weg steht. Um das Zeitmanagement zu verbessern, sollten Sie versuchen, die folgenden häufigen Fallstricke zu vermeiden:



- Falle Nr. 1: Machen Sie keine To-Do-Liste. Wenn Sie nicht wissen, was zu tun ist, können Sie es nicht tun.
- Falle Nr. 2: Multitasking. Entgegen der landläufigen Meinung ist Multi-tasking tatsächlich weniger produktiv als die Konzentration auf eine Aufgabe zur gleichen Zeit. Das liegt daran, dass unser Gehirn nicht in der Lage ist, zwei Aufgaben gleichzeitig auszuführen, die hohe Gehirnfunktionen erfordern. Einige Studien deuten darauf hin, dass Multitasking unseren IQ senken kann, weil unsere Aufmerksamkeitsspanne geteilt ist, und sogar unser Gehirn schädigen kann.
- Falle Nr. 3: Sie wissen nicht, wie lange eine bestimmte Aufgabe dauert. Können Sie einen Bericht in einer Stunde schreiben oder werden Sie drei Stunden brauchen? Wenn Sie nicht wissen, wie viel Zeit eine Aufgabe in Anspruch nimmt, können Sie die sieben Fertigkeiten für ein erfolgreiches Zeitmanagement nicht effektiv einsetzen.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Wenn Sie lernen, Ihre Aufgaben und die Anzahl der Termine während Ihrer Freiwilligentätigkeit unter einen Hut zu bringen, wird es Ihnen leichter fallen, sich an ein mögliches zukünftiges Arbeitsumfeld anzupassen. Die Fähigkeit zum Zeitmanagement bedeutet für die Kunden, mit denen die Freiwilligen zusammenarbeiten, dass sie eine Zusammenarbeit aufbauen und darauf vertrauen können, dass die gegenseitigen Vereinbarungen eingehalten werden. Dies gilt insbesondere in Zeiten anhaltender Krisen.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich schiebe Aufgaben auf, die nicht wichtig sind.
- 2 Ich setze Prioritäten auf meiner To-Do-Liste.
- 3 Ich stelle fest, dass meine Pläne durch Unterbrechungen behindert werden.
- 4 Ich genieße die Zeit mit meiner Familie und meinen Freunden.
- 5 Ich delegiere Aufgaben, die von anderen erledigt werden können.
- 6 Ich ertappe mich dabei, dass ich um Fristverlängerungen bitte, um eine Aufgabe zu erledigen.
- 7 Ich zerlege komplexe Aufgaben in kleine Schritte.



- 8 Ich räume in meinem Zeitplan Pufferzeiten ein, um mit Unvorhergesehenem umgehen zu können.
- 9 Ich bin gestresst wegen Terminen und Verpflichtungen.
- 10 Ablenkungen halten mich davon ab, an wichtigen Aufgaben zu arbeiten.
- 11 Ich muss Arbeit mit nach Hause nehmen, um sie erledigen zu können.
- 12 Die Aufgaben, die ich bearbeite, haben die höchste Priorität.



## 2.6 Persönliche Fähigkeiten

### 2.6.1 Beschreibung des Clusters

Persönliche Fähigkeiten sind die Fähigkeiten, die sich auf die Art und Weise beziehen, wie die Menschen handeln und sich ausdrücken. Sie stehen im Zusammenhang mit dem Verhalten und den alltäglichen Einstellungen einer Person in verschiedenen Bereichen ihres Handelns, ihrer Aktivitäten und ihres persönlichen Engagements.

Persönliche Fähigkeiten beziehen sich darauf, wie Sie sich ausdrücken. Man kann das Niveau der persönlichen Fähigkeiten einer Person schnell erkennen, wenn man beobachtet, wie sie am Arbeitsplatz und im Alltag mit anderen umgeht. Mit einer Person, der es an diesen Fähigkeiten mangelt, ist es nicht leicht, umzugehen, und ihre Anwesenheit kann zu einer Spaltung im Team führen. Es ist wichtig zu erwähnen, dass es viel einfacher ist, mit Menschen zusammenzuarbeiten, die über gut entwickelte persönliche Fähigkeiten verfügen und somit zur Schaffung eines produktiven und effektiven Umfelds beitragen.

Kurz gesagt, können wir sagen, dass persönliche Fähigkeiten Dinge sind, die wir gut können - unsere Stärken, Fähigkeiten und Eigenschaften.

Letzteres ist besonders wichtig, wenn die Person im Bereich der sozialen Aktivitäten mit Freiwilligenarbeit tätig ist. Und zweifelsohne sind in Krisen-situationen gut entwickelte persönliche Fähigkeiten die Grundlage für ehrenamtliche Tätigkeiten. Dies ist auch die Grundlage für den Erwerb, die Entwicklung und die Festigung anderer sozialer Kompetenzen, die für Krisensituationen wichtig sind.

Eine Person mit ausgeprägten persönlichen Fähigkeiten:

- sagt direkt, was sie denkt oder fühlt
- ist in der Lage, ohne Unterbrechungen aufmerksam zuzuhören, was Sie zu sagen haben
- behandelt andere ehrlich und respektvoll
- verhält sich konsequent
- Sie können sich auf ihre Höflichkeit und Professionalität verlassen
- ist offen für Ihre Kommentare, stellt sicher, dass Sie verstehen
- arbeitet gemeinsam mit Ihnen an der Lösung des Problems
- ist für ihre Handlungen verantwortlich
- ist flexibel und bereit, sich zum Nutzen des Teams anzupassen oder Änderungen vorzunehmen
- Ihre Stärken und Ihren Beitrag anerkennt und bestätigt
- Sie bei Ihren Ideen unterstützt und bereit ist, zu deren Umsetzung beizutragen.



Der SoCrATest-Cluster zu persönlichen Fähigkeiten umfasst vier Fähigkeiten: Selbstbewusstsein, kritisches Denken, Selbstmotivation, Positivität und Optimismus. Der SoCrATest basiert auf der Notwendigkeit, Krisensituationen bei der Ausübung von Freiwilligenarbeit zu verstehen, und gehört daher nicht zu einem spezifischen professionellen Ansatz im Krisenmanagement. Es handelt sich im Grunde um eine nützliche Grundlage für den Erwerb von Soft Skills für die allgemeine Bevölkerung, die an der Erbringung von Dienstleistungen für ehrenamtliche und andere Organisationen im Krisenmanagement beteiligt ist und auf dieser Grundlage die notwendigen und nützlichen Soft Skills erwirbt.



### 2.6.2 Kritisches Denken

Kritisches Denken ermöglicht es Ihnen, bessere Entscheidungen zu treffen. Es besteht aus mentalen Prozessen der Urteilsfähigkeit, Analyse und Bewertung. Es umfasst mögliche Prozesse des Nachdenkens, um ein solides Urteil zu bilden, das Beweise mit dem gesunden Menschenverstand in Einklang bringt. Kritisches Denken beinhaltet neben der Analyse auch Synthese, Bewertung und Rekonstruktion des Denkens. Kritische Denker sammeln Informationen aus allen Sinnen, mündlichen und/oder schriftlichen Äußerungen, Reflexion, Beobachtung, Erfahrung und Argumentation. Kritisches Denken stützt sich auf intellektuelle Kriterien, die über die fachliche Einteilung hinausgehen und zu denen Klarheit, Glaubwürdigkeit, Genauigkeit, Präzision, Relevanz, Tiefe, Breite, Logik, Bedeutung und Fairness gehören.

Kritisch zu denken bedeutet nicht, dass wir blind alles Wissen akzeptieren, sondern dass wir wissen, wie man es richtig bewertet. Ist etwas wahr oder gut, nur weil die meisten es für wahr oder gut halten? Kritisches Denken ist die Suche nach einer tieferen Wahrheit. Der kritische Denker fragt: "Ist das wahr?" Kritisches Denken ist die Suche nach tieferen Gründen für bestimmte Handlungen. Es bezieht sich auf eine der grundlegenden lebenslangen Kompetenzen - das Lernen des Denkens.

Kritisches Denken und Lernen ist eine der wichtigsten Tätigkeiten im Erwachsenenalter. In dieser Zeit ist das kritische Denken mit unserem gesamten Leben verbunden, mit dem gesamten Spektrum der verschiedenen Bereiche, in denen wir kritisches Denken mit Originalität, Unnachgiebigkeit und der Fähigkeit, neue Alternativen zu finden, unter Beweis stellen.

Wir assoziieren oder verwechseln kritisches Denken oft mit logischem, kreativem oder lateralem Denken. Der Prozess des kritischen Denkens unterscheidet sich jedoch von den genannten Formen. Er enthält viele Komponenten, darunter mentale und emotionale, was ihn zum Beispiel deutlich vom logischen Denken unterscheidet.

Dabei ist vor allem der Zweck des kritischen Denkens wichtig: Wir versuchen zu erkennen, dass unser bisheriges Denken, Handeln oder Verhalten (oder das Denken und Verhalten anderer) nicht unbedingt das einzig richtige oder sogar das angemessenste ist. Durch kritisches Urteilsvermögen entdecken wir neue Alternativen, aus denen wir dann die für uns am besten geeignete Option auswählen, je nach den Zielen, die wir erreichen wollen.

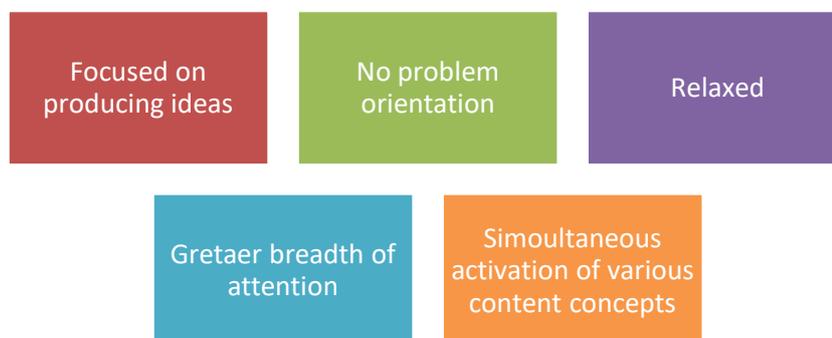
Im Allgemeinen können wir von zwei Arten des Denkens sprechen: konvergentes und divergentes Denken.



**Konvergentes Denken** zeichnet sich durch die Vertikalität des Denkens aus, dessen Gegenstand Integrität und Zielorientierung ist, in der Regel von mehreren Optionen zur einzig richtigen Lösung.



**Divergentes Denken hingegen** wird mit kreativem Denken gleichgesetzt, das durch Flexibilität und eine Vielzahl von Ideen in kurzer Zeit gekennzeichnet ist. Es handelt sich um laterales oder horizontales Denken, das als bewusster, absichtlicher Auslöser des intuitiven Denkens bezeichnet werden kann.



Wie stellen wir fest, dass es sich um kritisches Denken handelt? Welche Prozesse finden dann statt?

1. Kritisches Denken ist eine produktive und positive Tätigkeit: Wenn wir kritisch denken, nehmen wir unterschiedliche Verhaltensweisen, Werte, soziale Strukturen und andere Erscheinungsformen wahr, wobei wir uns bewusst sind, dass auch andere Menschen von der Richtigkeit ihres Handelns und Denkens überzeugt sind.
2. Kritisches Denken ist ein Prozess, nicht ein Ergebnis. Kritisches Denken ist ein ständiges Hinterfragen von Vorhersagen; wir zweifeln immer, auch daran, ob wir die höchste Stufe des kritischen Denkens erreicht haben.
3. Das Auftreten von kritischem Denken hängt von den Umständen ab, unter denen es stattfindet. Kritisches Denken äußert sich in erster Linie als Denken (schriftlich oder



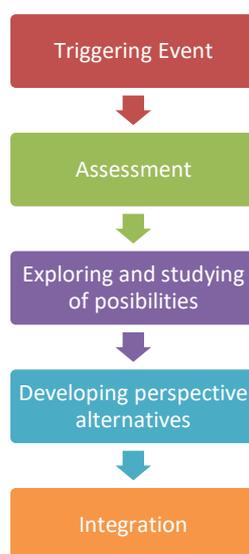
mündlich) oder als konkretes Handeln, das in der Umwelt unterschiedliche Wirkungen hat.

4. Kritisches Denken kann durch positive und negative Ereignisse ausgelöst werden. Die vorherrschende Meinung ist oft, dass kritisches Denken das Ergebnis von traumatischen oder tragischen Ereignissen ist, die wir erleben; und dabei stellen wir die Richtigkeit unseres bisherigen Denkens in Frage. Es stimmt, dass solche Ereignisse häufiger Anlass zum Nachdenken geben, aber gerade die Entwicklung des kritischen Denkens ermöglicht es uns, die Zahl solcher Fälle zu verringern. Kritisches Denken wird aber auch durch angenehme Ereignisse ausgelöst, bei denen wir uns ebenfalls über die Angemessenheit unserer bisherigen Leistungen Gedanken machen.

5. Kritisches Denken ist emotional und rational. Obwohl kritisches Denken als ein streng rationaler Prozess verstanden werden kann, sind Emotionen in diesem Prozess tatsächlich wesentlich. Wir fangen nämlich oft an, Probleme anders zu lösen, wenn etwas passiert, das uns traurig oder wütend macht, und wir empfinden Groll, Freude, Unmut und Ähnliches.

Der Prozess des kritischen Denkens verläuft immer in Etappen, Etappen, die den Einzelnen zum Endergebnis führen - zu einer Veränderung des Verhaltens, des Denkens oder einer anderen Entscheidung.

Die Phasen des kritischen Denkens können unterschiedlich bezeichnet werden, aber es handelt sich meist um die gleichen Aktivitäten. Stephan Brookfield hat sie wie folgt benannt:



Merkmale von kritischen Denkern:

- Sie sind unabhängig.



- Sie vertrauen auf sich selbst und auf ihr Denken.
- Sie sind zukunftsorientiert.
- Sie verwenden häufig alternative Ansätze für Experimente.
- Sie betrachten das Problem aus verschiedenen Blickwinkeln.
- Sie sind an verschiedenen Bereichen interessiert.
- Sie lehnen etablierte Wege zur Problemlösung ab.
- Sie haben Querdenken entwickelt.

Kritisches Denken ist in allen Bereichen unseres Lebens wichtig. Es eröffnet uns neue Perspektiven auf bereits bekannte Phänomene, lässt Zweifel an allgemein akzeptierten Wahrheiten aufkommen und eröffnet uns neue Wege. Davon ausgehend können wir sagen, dass es im heutigen Zeitalter des raschen Wandels besonders wichtig ist, wenn es um gesellschaftspolitische Fragen geht.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Indem Sie kritisch denken - alle Seiten eines Themas, eines Ereignisses oder einer Situation untersuchen, über frühere Erfahrungen nachdenken und zuhören, was der Klient (Nutzer) oder andere Gruppenmitglieder zu sagen haben - könnten Sie zu einem Durchbruch gelangen, der Ihre persönliche Entwicklung auf neue und aufregende Weise vorantreibt. Kritisches Denken ist eine notwendige und wichtige Persönlichkeitsfähigkeit für die Freiwilligenarbeit in Krisenzeiten.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin in der Lage, ein hohes Maß an Durchsetzungsvermögen und Entschlusskraft bei der Lösung von Problemen zu zeigen.
- 2 Ich weiß, wie man Probleme und Lösungen so erklärt, dass andere Menschen sie verstehen können.
- 3 Ich berücksichtige bei der Lösung von Problemen in der Regel unterschiedliche und vielfältige Perspektiven.
- 4 Ich bin in der Lage, die Auswirkungen und möglichen Folgen einer bestimmten Handlung sorgfältig zu prüfen.
- 5 Ich sammle alle erforderlichen Fakten und Zahlen, bevor ich mit der Lösung eines bestimmten Problems beginne.



- 6 Ich versuche immer, Fragen zu stellen, um eine solide Grundlage für die Lösung eines Problems zu finden.
- 7 Ich bin weniger flexibel, wenn es darum geht, Strategien zu ändern, während ich mit einem bestimmten Problem fertig werde.
- 8 Ich fühle mich nicht wohl und sicher, wenn ich Hilfe oder Rat suche, wenn ich bei der Lösung eines Problems feststecke.
- 9 Ich finde es schwierig, nach einer Bewertung eine konkrete Schlussfolgerung zu ziehen.
- 10 Ich bin in der Lage, Ideen und Punkte in einer logischen Reihenfolge oder Gliederung darzustellen.



### 2.6.3 *Positivität und Optimismus*

Unter Positivität verstehen wir verschiedene Persönlichkeitsmerkmale wie optimistisches Denken, die Suche nach Lösungen, die Erwartung von Erfolg und Ergebnissen, die Konzentration auf das Wesentliche und ein glücklicheres Leben. Es ist ein positiver Geisteszustand, in dem Sie:

- die Dinge nicht zu persönlich nehmen;
- den gegenwärtigen Moment genießen;
- sich keine großen Sorgen über die Zukunft machen;
- sich statt auf die Vergangenheit und die Schwierigkeiten auf das Tun und das Erreichen von Zielen zu konzentrieren (Relocation und Reframing);
- tolerant, fröhlich und gutmütig sind.

Emotionen werden mit Positivität assoziiert: Inspiration, Freude, Liebe.

Gedanken werden mit Positivität assoziiert: Gedanken des Mutes, des Erfolges, der Gewissheit, des Selbstwertgefühls.

Die positive Psychologie befasst sich mit der Untersuchung und Stärkung der positiven Aspekte des menschlichen Lebens und der menschlichen Mentalität: Fragen des Glücks, der Zufriedenheit, des Sinns, des Optimismus, der Hoffnung, der Ausdauer, der Widerstandsfähigkeit, des psychischen Wohlbefindens und anderer wichtiger positiver Aspekte des menschlichen Lebens und Erlebens. Sie schafft neue Erkenntnisse über die Bedeutung positiver Lebensaspekte für die Lebensqualität und die geistige und körperliche Gesundheit; andererseits entwickelt sie Methoden und Strategien zur Stärkung der Lebenskompetenzen und zur Verbesserung der Lebensqualität. Es ist jedoch zu betonen, dass die positive Psychologie keine "Glückspsychologie" ist, die danach strebt, ständig glückliche Menschen zu schaffen, die immer lächeln und immer lächeln werden. Krankheit, Kummer, Schmerz, Verlust und Trauma sind ein notwendiger Begleiter des menschlichen Lebens, ebenso wie Furcht, Wut, Angst und andere weniger angenehme Emotionen sowie verschiedene psychische Nöte, Probleme und Störungen. Die positive Psychologie hat nicht die Illusion, dass sie die weniger angenehmen Aspekte des menschlichen Lebens und Erlebens beseitigen kann: aber sie kann viel dazu beitragen, dass wir glücklicher, optimistischer und besser gerüstet sind, mit weniger angenehmen Ereignissen und Gefühlen umzugehen, wenn sie eintreten - und dass es leichter ist, sie zu besiegen.

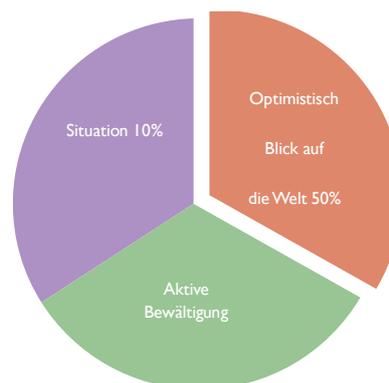
Die Wörterbuchdefinition von Optimismus lautet: "Hoffnung und Zuversicht in Bezug auf die Zukunft oder den Erfolg einer Sache", während Positivität "die Praxis oder die Tendenz, positiv oder optimistisch eingestellt zu sein" bedeutet.



Ein optimistisches Weltbild ist die Grundlage für Lebenszufriedenheit. Wenn ich für mich selbst einschätze, dass ich in meiner aktuellen Lebenssituation über genügend Kraft, Ressourcen und Unterstützung verfüge, dann setze ich die emotionale Energie erfolgreich ein, um Ziele zu erreichen und in Übereinstimmung mit meinen Werten zu leben. Optimisten haben ein charakteristisches Denkmuster, bei dem sie hervorheben, worauf sie Einfluss haben, sich auf das Hier und Jetzt konzentrieren und ihre Zukunft mit positiven Erwartungen beschreiben.

Aktive Bewältigung ist die Grundlage des Verhaltens, um angenehme Gefühle zu erleben. Es reicht nicht aus, nur sicher zu sein, dass wir Erfolg haben werden. Der nächste Schritt ist sehr wichtig, damit wir aktiv mit der Situation umgehen können. Bei der aktiven Bewältigung kontrollieren wir die Situation in größerem Maße und beeinflussen jedes nachfolgende Ergebnis. Aktive Bewältigung ist die Grundlage für positive Emotionen. Positive Emotionen wiederum sind ein neuer Treibstoff für aktive Bewältigung.

Die Situation wird durch objektive Umstände dargestellt. Wir bewerten niemals nur diese; wir fügen ihnen subjektive Wahrnehmungen hinzu. Daher bringt die Situation in der Regel nur 10 Prozent des Gefühls der persönlichen Zufriedenheit. Anders wäre es nur, wenn uns eine sehr "katastrophale" Sache passiert, die für uns im subjektiven Austausch wichtig ist (z.B. der Tod eines geliebten Menschen). In einem solchen Fall sind die Auswirkungen viel größer, aber es ist wahr, dass solche Situationen sehr selten sind.



Erlerner Optimismus ist ein Konzept, das besagt, dass wir unsere Einstellung und unser Verhalten ändern können, indem wir u. a. unsere negativen Selbstgespräche erkennen und hinterfragen. Es ist das Gegenteil von erlernter Hilflosigkeit: ein Phänomen, bei dem Menschen glauben, dass sie nicht in der Lage sind, ihre Umstände zu ändern, nachdem sie wiederholt ein belastendes Ereignis erlebt haben.

Trotz schwierigerer Prüfungen glauben Optimisten, dass eine solche Prüfung oder Niederlage nur ein vorübergehendes Hindernis ist. Die Prüfung ist in Wirklichkeit eine Herausforderung für sie, und um sie zu überwinden, arbeiten sie noch härter. Das Konzept des erlernten Optimismus geht davon aus, dass wir Optimismus erlernen



können. Dabei erkennen wir unsere grundlegenden Gedanken, die das Verhalten beeinflussen, und im Prozess des Erlernens von Optimismus stellen wir aktiv vorübergehende Überzeugungen in Frage.

Können wir Optimismus lernen?

Optimismus kann von jedem Menschen erlernt werden, auch wenn er keine so positive Sicht auf die Welt hat. Das Erlernen von Optimismus kann ein echter Ansporn für uns sein, denn mit dem richtigen Maß an Anstrengung können wir die Welt und die Umstände von einer viel positiveren Seite betrachten.

Kognitive Verhaltenstechniken und rationale emotionale Verhaltenstherapien sind optimale Ansätze, um den im ABCDE-Modell dargestellten Optimismus zu erlernen.

**A - Adversity** - ein Umstand, der eine Reaktion erfordert. Für manche Menschen ist die Notlage aufgrund eines Problems der Endpunkt. Sie fragen sich, wozu die Anstrengung gut sein soll, und sagen sich, dass sie nicht weitermachen können, und geben dann auf. Für andere sind die Schwierigkeiten fair, denn sie sind nur eine Reihe interessanter Herausforderungen, die dann oft zum Erfolg führen.

**B – Believe (Glaube)** - wie ich das Ereignis erkläre. Überzeugungen sind es, die beeinflussen, wie wir Notlagen interpretieren, und es ist notwendig, Gedanken von Gefühlen zu trennen.

**C - Consequence** - Verhaltensweisen, Reaktionen und Gefühle. Im Nachgang versuchen wir, darüber nachzudenken, welche Konsequenzen und Verhaltensweisen aufgrund der Überzeugungen, die wir hatten, entstanden sind.

**D - Disputing your Beliefs** - Wenn wir unsere Überzeugungen in Frage stellen, denken Sie über Ihre Überzeugungen nach und suchen Sie nach Beispielen, die beweisen, dass diese Überzeugungen falsch sind. Ein Großteil der Fähigkeit, mit Misserfolgen umzugehen, besteht darin zu lernen, wie wir unsere ersten Gedanken als Reaktion auf Rückschläge in Frage stellen können. Interpretationsgewohnheiten sind so tief verwurzelt, dass das Erlernen einer wirksamen Infragestellung dieser Überzeugungen einiges an Übung erfordert.

**E - Energisierung** - das Ergebnis der Infragestellung unserer Überzeugungen. Betrachten wir, wie wir uns jetzt fühlen, nachdem wir einige unserer Glaubenssätze in Frage gestellt haben. Gleichzeitig können wir uns viel motivierter und energiegeladener für die nächsten schwierigen Prüfungen fühlen, die wir Schritt für Schritt als Herausforderungen erleben und die uns inspirieren, auf dem Weg zu unseren Zielen weiterzugehen.



### *Die zehn Grundsätze des Wohlbefindens*

1. Versuchen Sie, die Ereignisse als Optimist zu betrachten.
2. Versuchen Sie, Ihre Zeit gut zu planen, damit Sie Zeit für Dinge haben, die Ihnen wichtig sind.
3. Konzentrieren Sie sich auf Ihre persönlich wichtigen Lebensziele.
4. Betrachten Sie das Leben als lang und angenehm, nicht als kurz und ermüdend.
5. Geben Sie Ihr Geld für Erlebnisse aus, nicht für materielle Dinge.
6. Lernen Sie, achtsam zu sein und ein mit Dankbarkeit verbundenes Denkmuster anzuwenden und zu praktizieren.
7. Versuchen Sie, politisch offen und tolerant gegenüber Unterschieden zu sein.
8. Konzentrieren Sie sich auf die ganzheitliche Gesundheit, einschließlich der psychischen Gesundheit.
9. Versuchen Sie, in zwischenmenschlichen Beziehungen offen und freundlich zu (neuen) Menschen zu sein.
10. Versuche nicht, glücklich zu sein, sondern sei aktiv im Denken und Handeln. Zufriedenheit und Glück werden dir allein folgen.

Interventionen der Positiven Psychologie: Es wurde viel geforscht, um Klienten bei der Anwendung von Interventionen der Positiven Psychologie in ihrem Leben zu unterstützen. Therapeuten, die ein tieferes Verständnis für die Vorteile dieser Art von Interventionen haben, können ihren Klienten nicht nur dabei helfen, zu ihrer Gesundheit oder psychosozialen Homöostase zurückzukehren. Sie können den Klienten auch helfen, ein erfüllteres Leben zu führen.

Interventionen der Positiven Psychologie (PPI) sind eine Reihe von wissenschaftlichen Instrumenten und Strategien, die sich auf die Steigerung von Glück, Wohlbefinden und positiven Kognitionen und Emotionen konzentrieren.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Die Menschen sind an die langfristige und unsichtbare Gefahr, die von der Coronavirus-Epidemie ausgeht, nicht angepasst. Die Ausbreitung des Virus, die Maßnahmen oder Einschränkungen verursachen Angst, Stress und Einsamkeit.

Eines der Kernelemente der Positivität im klientenorientierten Ansatz der Hilfe ist die bedingungslose positive Wertschätzung. Sie ist eine Praxis der Akzeptanz, des Respekts und der Fürsorge gegenüber den Klienten; der Freiwillige (Therapeut) sollte von der



Perspektive ausgehen, dass die Klienten das Beste tun, was sie unter ihren Umständen und mit den ihnen zur Verfügung stehenden Fähigkeiten und Kenntnissen tun können. Er/sie kultiviert die Fähigkeit, die Sitzungen mit seinen/ihren Klienten in einer nicht wertenden und fürsorglichen Kapazität zu besuchen.

*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich habe eine positive Einstellung zu mir und anderen.
- 2 Ich gebe nicht so leicht auf.
- 3 Andere fühlen sich nach einem Gespräch mit mir ermutigt.
- 4 Ich habe einen guten Sinn für Humor.
- 5 Sie brauchen sich keine Sorgen zu machen.
- 6 Ich mag Herausforderungen.
- 7 Ich bin so entspannt.
- 8 Mein Leben wird immer besser.
- 9 Ich vertrete meine Meinung mit Überzeugung.
- 10 Meine Zukunft sieht rosig aus.
- 11 Mit mir hat man Spaß.
- 12 Ich bin mit dem Leben zufrieden.
- 13 Ich habe Freunde, die mich unterstützen.
- 14 Schlechte Tage sind selten.
- 15 Es gibt kein Problem, das hoffnungslos ist.



#### 2.6.4 Selbstbewußtsein

Die Definition des Selbstbewusstseins beinhaltet, dass man sich der verschiedenen Aspekte des Selbst bewusst ist, wie Persönlichkeitsmerkmale, Gefühle und Verhaltensweisen. Sie ist eine der ersten Komponenten des Selbst-konzepts.

Persönlichkeitsmerkmale:

Die psychologische Klassifizierung der verschiedenen Typen von Personen bezeichnen wir als Persönlichkeitstypen. Manchmal werden sie auch von Persönlichkeitsmerkmalen unterschieden - kleineren Gruppierungen von Verhaltenstendenzen.

Menschen haben einzigartige Persönlichkeiten, die sie zu dem machen, was sie sind. Es gibt viele verschiedene Arten von Persönlichkeitsmerkmalen, darunter einige positive und einige negative. Ein Persönlichkeitsmerkmal ist definiert als etwas an einer Person, das sich darauf auswirkt, wie sie dazu neigt, ständig zu denken, zu fühlen und sich zu verhalten. Persönlichkeitsmerkmale sind charakteristisch für dauerhafte Verhaltens- und Gefühlsmuster.

Positive Persönlichkeitsmerkmale zeigen sich auf vielfältige Weise. Wenn das regelmäßige Verhalten einer Person immer wieder die gleichen positiven Eigenschaften aufweist, werden die damit verbundenen Verhaltensweisen zu einem bestimmenden Merkmal ihres Charakters.

Die häufigsten positiven Persönlichkeitsmerkmale sind Ehrlichkeit und die Übernahme von Verantwortung für das eigene Handeln und die eigenen Entscheidungen. Um mit anderen auszukommen, sind Anpassungsfähigkeit und Freundlichkeit großartige Eigenschaften, ebenso wie Mitgefühl, Einfühlungsvermögen, Geduld, Loyalität, Vertrauenswürdigkeit, Optimismus, Zuverlässigkeit, Fairness, Diskretion und Respekt, um nur einige zu nennen.

Betrachten Sie einige der negativen Eigenschaften, die wir haben, um zu betonen, dass Sie und jeder, den Sie treffen, zumindest ein paar negative Persönlichkeitsmerkmale haben. Zum Beispiel die Neigung zu lügen, unehrlich zu sein, starr zu sein, nicht in der Lage zu sein, sich in andere einzufühlen, schnell wütend zu werden, illoyal, herrisch, egozentrisch, unhöflich, wählerisch oder respektlos zu sein.

Für jemanden, der im Bereich der helfenden Berufe tätig ist, ist es in erster Linie wichtig, über einen guten psychischen Gesundheitszustand in allen Bereichen zu verfügen. Eine solche Person kann als voll funktionsfähige Person beschrieben werden, die in ihrer persönlichen Entwicklung zur Selbstverwirklichung tendiert.



Der voll funktionsfähige Mensch ist eine Person, die eine "ideale emotionale Gesundheit" hat. Im Allgemeinen ist eine solche Person offen für Erfahrungen, lebt mit einem Gefühl von Sinn und Zweck und hat Vertrauen in sich selbst und andere.

Ihr Selbstkonzept nimmt ständig neue Informationen und Erfahrungen auf. Solche Menschen sind in Kontakt mit ihren Gefühlen und bemühen sich bewusst, als Person zu wachsen.

Neue wissenschaftliche Ergebnisse in den Neurowissenschaften deuten darauf hin, dass ein Bereich des Gehirns wie der innere cinguläre Kortex, der sich im Frontallappen befindet, eine wichtige Rolle bei der Entwicklung des Selbst-bewusstseins spielt. Studien haben mit Hilfe der Bildgebung des Gehirns gezeigt, dass diese Region bei Erwachsenen, die sich ihrer selbst bewusst sind, aktiviert wird.

Selbsterkenntnis ist ein wichtiger Bestandteil der persönlichen Entwicklung, die zweifellos ein lebenslanger Prozess ist. Sie ist eine Möglichkeit für Menschen, ihre Fähigkeiten und Qualitäten zu bewerten, ihre Lebensziele zu überdenken und sich Ziele zu setzen, um ihr Potenzial zu maximieren und zu verwirklichen. Im Zusammenhang mit der persönlichen Entwicklung gibt es viele Ideen, eine davon ist der Maslowsche Prozess der Selbstverwirklichung. Er geht davon aus, dass alle Menschen ein angeborenes Bedürfnis nach persönlicher Entwicklung haben. Das Ausmaß, in dem sich der Einzelne entwickeln kann, hängt davon ab, dass bestimmte Bedürfnisse in Form einer Hierarchie erfüllt werden.

Die Grundbedürfnisse des Menschen sind seit jeher das Bedürfnis nach Nahrung, Getränken und Körperschutz, sowohl in Bezug auf Kleidung als auch auf den geeigneten Ort. In der heutigen komplexen Umwelt müssen wir jedoch zu den Grundbedürfnissen die Bedürfnisse nach Gesundheit, sozialer Betreuung und Bildung hinzufügen. Die Befriedigung all dieser Grundbedürfnisse gehört heute zu den grundlegenden Menschenrechten (UN-Erklärung zu den Menschenrechten und zur Freiheit). Die Menschen versuchen heute nicht nur, ihre Grundbedürfnisse zu befriedigen, sondern auch, in Wohlstand zu leben. Das bedeutet auch, dass die Menschen in einer sicheren, gesunden und freien Umgebung leben. Wohlstand ist eine Voraussetzung für das Glück der Menschen und ihre wirkliche Entwicklung. Ein Leben in Wohlstand macht uns nicht von selbst glücklich, aber er hilft uns, dass wir glücklich, zufrieden und kreativ sein können. Der Wohlstand der sozialen Gemeinschaft und der Menschheit als Ganzes sollte das oberste Ziel der gesamten Sozialstruktur sein.

*Bedeutung in Zeiten der Krise*



Das Niveau des Selbstbewusstseins ist so hoch, dass sich eine Person ihrer eigenen Grenzen und Stärken bewusst ist. Da sie bei ihrer Arbeit auf verletzte Personen trifft, ist sie in der Lage, sich in Bezug auf den Klienten klar abzugrenzen. In diesem Sinne können potenzielle emotionale und andere Missbräuche, die oft aus ungeplanten und nicht beabsichtigten Manipulationen, zu enger Selbstidentifikation mit der Erfahrung des Klienten, unbewältigten traumatischen Ereignissen der eigenen Vergangenheit und Ähnlichem resultieren. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Selbsterkenntnis.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich beobachte, wie andere auf mich reagieren, um zu verstehen, welche meiner eigenen Verhaltensweisen wirksam sind und welche nicht.
- 2 Ich kann ruhig, einfühlsam und proaktiv mit den Gefühlsäußerungen anderer umgehen.
- 3 Es ist leicht zu verstehen, warum andere Menschen so fühlen, wie sie es tun.
- 4 Wenn ich bestimmte Menschen treffe, bin ich mir der körperlichen Reaktionen bewusst, die plötzliche Veränderungen in meinem Körper signalisieren.
- 5 Ich verstehe, warum andere Menschen so fühlen, wie sie es tun.
- 6 Wenn ich einen starken Impuls verspüre, etwas zu tun, halte ich normalerweise inne, um darüber nachzudenken und zu entscheiden, ob ich dem wirklich nachgehen will.
- 7 Wenn ich wütend bin, kann ich trotzdem gelassen bleiben.
- 8 Ich berücksichtige meine "emotionale Temperatur", bevor ich wichtige Entscheidungen treffe.
- 9 Ich kann die Emotion identifizieren, die ich gerade empfinde.
- 10 Ich kann Einfühlungsvermögen zeigen und meine Gefühle mit denen einer anderen Person in einer Interaktion abstimmen.
- 11 Ich denke über die Gefühle nach, die hinter meinem Handeln stehen.



### 2.6.5 Selbstmotivation

Wille, Kraft, treibende Kraft, Wunsch, Interesse, Ermutigung... All diese Wörter lassen sich in einem zusammenfassen: MOTIVATION. Motivation ist der Schlüssel zu unserem Handeln. Sie steuert unser Verhalten und unsere Reaktionen und bestimmt unsere Leistung, einschließlich Ausdauer und Verantwortung. Damit prägt sie unsere Persönlichkeit und beeinflusst uns mit ihrer Kraft zu dem, was wir sind. In der Psychologie wird die Motivation in externe (extrinsische) und interne (intrinsische) unterteilt. Wichtig ist, dass die Motive oder der Wunsch nach einer bestimmten Tätigkeit aus uns selbst kommen. Dann spricht man von intrinsischer oder Selbstmotivation.

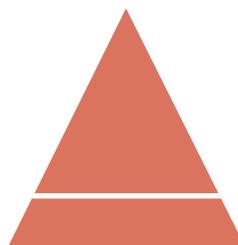
Es ist ein Begriff, der verwendet wird, um die Merkmale des Verhaltens eines Individuums in verschiedenen Bereichen zu beschreiben. Es ist die innere Erregung des Einzelnen, die ihn zu einer bestimmten Tätigkeit motiviert. Sie bestimmt die Ausdauer und ermöglicht die Konzentration auf Aktivitäten auf dem Weg zum gewünschten Ziel oder zur Erfüllung eines bestimmten Bedürfnisses. Selbstmotivation ist das freiwillige, innere Streben einer Person nach der bestmöglichen Arbeit (Aufgabe, Handlung, Zielerreichung usw.).

Es gibt eine ganze Reihe von Hindernissen und Problemen, von mangelnder Motivation haben wir bereits gesprochen, aber was hat es mit unserer Motivation auf sich? Die Motivation hängt mit den folgenden Elementen zusammen:

- Bedürfnisse
- Ziele
- Wünsche

Nach Maslow haben die Menschen eine Bedürfnishierarchie, die von den niederen Bedürfnissen nach Überleben und Sicherheit bis hin zu den höheren Bedürfnissen nach Selbstverwirklichung oder Selbstverwirklichung reicht. Die Befriedigung der niederen Bedürfnisse ist eine Voraussetzung dafür, dass sie höher erscheinen, dass ein Mensch sein persönliches Potenzial erkennt, seine natürlichen Gaben aktiviert und sie nutzt. Auf diese Weise wird das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung befriedigt, das den Höhepunkt der Motivation, des Verlangens darstellt.

Maslowsche Bedürfnishierarchie





Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Motivation:

**1) Fähigkeiten und Talente:** Wir sind in den Bereichen, in denen wir gut sind oder in denen wir eine gewisse Fähigkeit oder ein Talent haben, motivierter. Wann sinkt unsere Motivation? Wenn keine Ergebnisse zu erwarten sind.

**2) Erfolge, Anerkennungen und Feedback:** Die beste Motivation ist zweifellos, gelobt, ermutigt und unterstützt zu werden. Dann bekommen wir noch mehr Willen und Schwung, um voranzukommen. Wenn wir hart arbeiten, lernen, arbeiten usw., aber keine Erfolge erzielen, sinkt die Motivation. Dann ist es notwendig, Hindernisse zu finden und herauszufinden, woher die Probleme kommen. Es ist notwendig, viel Kraft für die innere Motivation zu sammeln, um vorwärts zu gehen und trotz Misserfolgen und Enttäuschungen nicht aufzugeben.

Positive Kritik ist gut gemeinte Kritik, mit guten Argumenten und ist gerechtfertigt. Er lehnt es ab, einem Menschen zu schaden, auch wenn er ihm reale Fakten sagt, die schmerzhaft sein können.

Kritik kann auch negativ sein. Dies ist der Fall, wenn die Kritik nur einen Zweck hat - einer Person zu schaden, ob sie nun echt ist oder nicht, gerechtfertigt oder nicht. Unbegründete Kritik ist Kritik, die keine wirkliche Grundlage und keine wirklichen Argumente hat (weil ich das dachte, weil ich das sagte usw.).

Wann ist Kritik gerechtfertigt?

1. Wenn sie gut gemeint, realistisch und positiv ist.
2. Wenn sie gut argumentiert ist (sie hat genügend Beweise, dass sie wahr ist).
3. Wenn es dem Allgemeinwohl dient.



4. Wenn sie handlungsorientiert und nicht persönlichkeitsorientiert ist, insbesondere.

Letzteres spielt eine wichtige Rolle. Wenn zum Beispiel ein Mensch einen anderen kritisiert, sollte er die Kritik nicht auf ihn als Person richten, sondern nur auf seine Handlung.

**3. Beispiel der Motivatoren (Autorität):** Zu den starken Motivationsmitteln gehören auch die Motivatoren selbst. Das sind Menschen, die in irgendeiner Weise in verschiedenen Bereichen andere ermutigen und ihnen den Willen und die Kraft geben wollen, im Leben zu handeln. Damit ein Motivator gut sein kann, muss er Autorität haben. Eine Autorität zu sein, bedeutet jedoch, dass diese Person über einige starke Eigenschaften verfügt (Beständigkeit, Freundlichkeit, Professionalität, Empathie, Wertesystem usw.).

Selbstmotivation sorgt dafür, dass die Projekte und Aktivitäten vorankommen. Sie ist die Fähigkeit, die Initiative zu ergreifen und Aufgaben zu Ende zu bringen. Selbstmotivation als positive Motivation hilft Ihnen, sich auf die Ergebnisse zu konzentrieren, die sich aus der Erledigung einer Aufgabe oder dem Erreichen eines bestimmten Ziels ergeben. Selbstmotivation steht in engem Zusammenhang mit dem Setzen von Zielen. Motivation ist in vielen Lebens-situationen nützlich und kann variieren, wenn wir uns Herausforderungen stellen, mit unerwarteten Situationen umgehen und uns um unsere emotionale und körperliche Gesundheit oder unser Wohlbefinden kümmern. Es ist normal, dass sich das Motivationsniveau im Laufe des Lebens verändert.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

In einer turbulenten Zeit wie einer Pandemie kann man sich leicht wie am Boden zerstört, verloren und hilflos fühlen. Die tägliche Flut von Nachrichten über die Pandemie kann zu mentaler Müdigkeit und emotionaler Erschöpfung führen.

Menschen, die mit Krisensituationen konfrontiert sind, brauchen oft mehr Kraft, entweder aus ihren inneren Ressourcen und ihrem Willen oder aus einer externen Quelle, aus der sie innere Stärke schöpfen können, um die Krise zu bewältigen und die notwendigen Anpassungen oder Veränderungen vorzunehmen. Die Stärkung der Selbstmotivation ist für die Erhaltung einer guten psychischen Gesundheit von großer Bedeutung.

In schwierigen Krisensituationen kann es vorkommen, dass eine Person beginnt, ein bestimmtes verzerrtes Bild der Realität zu entwickeln, das sich, wenn es zu lange anhält



oder emotional zu stark ist, zu Störungen entwickeln kann. Solche Persönlichkeitsstörungen weisen vier Merkmale auf, zu denen verzerrte Denkmuster, problematische emotionale Reaktionen, über- oder unterregulierte Impulskontrolle und zwischenmenschliche Schwierigkeiten gehören. Daher ist es wichtig, dass sowohl Freiwillige als auch Helfer die Kraft der Motivation und Selbstmotivation kennen, um die persönliche psychische Gesundheit zu stärken.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich bin zuversichtlich, dass ich die Ziele, die ich mir selbst gesetzt habe, erreichen kann.
- 2 Ich denke positiv darüber, mir Ziele zu setzen und darauf hinzuarbeiten, sie zu erreichen.
- 3 Ich arbeite besser, wenn es eine Frist gibt.
- 4 Ich glaube, dass ich erfolgreich sein werde, wenn ich hart arbeite und meine Fähigkeiten und Talente einsetze.
- 5 Ich belohne mich, wenn ich wichtige Ziele erreicht habe.
- 6 Ich bemühe mich, mein Bestes zu geben, damit ich stolz auf meine Arbeit bin.
- 7 Ich mache mir Sorgen über Fristen und die Erledigung von Dingen, was Stress und Ängste verursacht.
- 8 Ich setze mir anspruchsvolle Ziele.
- 9 Wenn ein unerwartetes Ereignis mein Ziel bedroht oder gefährdet, neige ich dazu, wegzugehen, mir ein anderes Ziel zu setzen und eine neue Richtung einzuschlagen.
- 10 Wenn ich eine Aufgabe erledige, brauche ich ein Feedback.
- 11 Ich beziehe andere in mein Tun ein.
- 12 Ich übernehme gerne Verantwortung.
- 13 Ich arbeite am besten, wenn es eine Herausforderung gibt.



## 2.7 Soziale Kompetenzen

### 2.7.1 Beschreibung des Clusters

Die Fähigkeiten eines Individuums, die sich in zwischenmenschlichen Beziehungen widerspiegeln, werden als soziale Fähigkeiten bezeichnet. Sie umfassen verschiedene Fähigkeiten eines Individuums, wie er/sie an bestimmte Umstände herangeht, sich integriert und arbeitet, ob er/sie kooperieren und Regeln in der Umgebung befolgen oder auftretende Probleme effektiv lösen kann und ob er/sie mit anderen auf eine durchsetzungsfähige Weise kommunizieren kann. Das wichtigste Thema in den Diskussionen über die so genannte soziale Kompetenz ist eine Liste von Verhaltensweisen, die Menschen befähigen und befähigen, auf persönlicher und beruflicher Ebene gut zu funktionieren.

Die traditionelle Bildung hat sich nicht darauf konzentriert, den Einzelnen zu lehren, seine "sozialen Fähigkeiten", seine "Kommunikationsfähigkeiten" oder seine "Organisationsfähigkeiten" zu verbessern. In der heutigen, sich schnell wandelnden Gesellschaft müssen wir jedoch von einer starren Definition sozialer Kompetenzen als Konversationsfähigkeiten zu einem umfassenderen Verständnis von sozialer Kompetenz übergehen: der Fähigkeit des Einzelnen, seine Welt als Familienmitglied, Arbeitnehmer, Bürger und lebenslang Lernender erfolgreich und bewusst zu gestalten. Soziale Kompetenzen sind auf verschiedenen Ebenen wichtig.

Im Allgemeinen können wir sagen, dass soziale Kompetenz das Vorhandensein von sozialen Fähigkeiten, Wissen und positiven menschlichen Werten bedeutet. Diese unterstützen die Fähigkeit von Menschen, in einem sozialen Umfeld positiv und verantwortungsbewusst zu handeln, und auch ihre Fähigkeit, erfolgreich und bewusst in ihrer Welt zu vermitteln. Sie ist Teil eines emotionalen Verhaltensbewusstseins, bei dem eine Person ihre Emotionen erkennt, bevor sie spricht oder handelt.

Dazu gehören per Definition persönliche, zwischenmenschliche und interkulturelle Kompetenzen und alle Verhaltensweisen, die den Einzelnen in die Lage versetzen, wirksam und konstruktiv am gesellschaftlichen und beruflichen Leben teilzunehmen, insbesondere in einer zunehmend vielfältigen Gesellschaft, und gegebenenfalls Konflikte zu lösen.

Die Soziale Lerntheorie (SLT) ist eine der einflussreichsten Lerntheorien. Sie besagt, dass Verhalten durch den Prozess des Beobachtungslernens von der Umwelt gelernt wird. Die Theorie basiert auf dem Beobachtungslernen (oder Modellieren), bei dem das Konzept des Lernens um ein soziales Element erweitert wird, so dass Menschen (Individuen) neue Informationen und Verhaltensweisen lernen, indem sie andere Menschen beobachten. Beim Modellieren übernehmen wir das Verhalten einer anderen



Person als unser eigenes. Gedanken, Überzeugungen, Moralvorstellungen und Feedback tragen dazu bei, Menschen zu motivieren. Wenn man die wichtigsten Konzepte der Theorie des sozialen Lernens versteht, kann man besser nachvollziehen, wie Menschen durch die Beobachtung anderer Menschen neue Dinge lernen und neue Verhaltensweisen entwickeln können. Der Lernprozess stellt sich als eine Reihe von kognitiven und verhaltensbezogenen Prozessen dar, wie Aufmerksamkeit, Behalten, Reproduktion und Motivation.

Daher ist es wichtig zu wissen, dass soziale Kompetenzen in jedem Alter erlernt und verbessert werden können. Sie ermöglichen es uns, Emotionen zu regulieren, Verhalten zu kontrollieren, soziale Probleme zu lösen und verantwortungsbewusste, durchsetzungsfähige Menschen zu sein.

Soziale Kompetenzen könnten daher auch als "Lebenskompetenzen" bezeichnet werden. Dabei handelt es sich um Fähigkeiten, die wir im Zusammenhang mit der alltäglichen Interaktion zwischen dem Individuum und seiner Umwelt verstehen. Mit ihnen verwirklicht oder erfüllt das Individuum seine Bedürfnisse im sozialen Umfeld. Nach modernen Definitionen handelt es sich dabei um Fähigkeiten, die für ein gutes Zusammenleben unerlässlich sind, und die weit mehr sind als nur Kommunikationsfähigkeiten, da sie auch Erfahrungen mit der Welt und anderen Menschen sowie mit Glaubens-, Werte- und Einstellungssystemen umfassen.

Bei der Anwendung sozialer Kompetenzen sind vor allem drei Dimensionen zu berücksichtigen. Erstens die verhaltensbezogene Dimension, die sich auf eine Art von sozialer Kompetenz bezieht. Zweitens die persönliche Dimension, die mit den kognitiven Variablen einer Person zusammenhängt. Schließlich gibt es die situative Dimension, die sich auf den Umweltkontext bezieht.

## Arten von sozialen Kompetenzen

### 1. Soziale Grundkompetenzen

Grundlegende soziale Kompetenzen sind die ersten Fähigkeiten, die Menschen erwerben und die für den zwischenmenschlichen Kontakt unerlässlich sind. Dazu gehört die Fähigkeit, ein Gespräch zu beginnen, aufrechtzuerhalten und zu beenden, zu wissen, wie man Fragen stellt, und so weiter.

### 2. Fortgeschrittene soziale Fähigkeiten

Dies sind Fähigkeiten, die Menschen nach dem Erwerb grundlegender sozialer Fertigkeiten erlernen. Zu den fortgeschrittenen sozialen Fertigkeiten gehören



Selbstbehauptung, die Fähigkeit, die eigene Meinung zu äußern, um Hilfe zu bitten, Anweisungen zu geben und zu befolgen, usw.

### 3. Sozial-emotionale Fähigkeiten

Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie eng mit der Kontrolle und Anerkennung von Emotionen und Gefühlen verbunden sind. Dazu gehören Empathie, Respekt usw.

### 4. Soziales Verhandlungsgeschick

Es handelt sich dabei um die sozialen Fähigkeiten, die den richtigen Umgang mit Konflikten fördern. Zu diesen Fähigkeiten gehören Verhandlung, Konflikt-lösung, Altruismus, Teilen mit anderen und so weiter.

Zwischenmenschliche Beziehungen berühren jeden von uns. Wir sind ständig von Menschen umgeben, mit denen wir in verschiedenen sozialen, beruflichen und emotionalen Kontakten und Beziehungen stehen. Welche Art von Beziehungen wir haben und wie wir sie pflegen, hat großen Einfluss auf unser Wohlbefinden und unsere Lebensqualität. Soziale Fähigkeiten, insbesondere Kommunikation, sind die Grundlage für die Regelung von Beziehungen in verschiedenen sozialen Situationen, und Durchsetzungsvermögen hilft uns, persönliche Interessen/Wünsche in einer Weise wahrzunehmen, auszudrücken und durchzusetzen, die für uns selbst vorteilhaft und für andere ungefährlich ist.

Für unseren Bedarf und als Grundlage für die Bewertung sozialer Kompetenzen im SoCrATest-Projekt haben wir folgende soziale Kompetenzen in den Bereich der Hilfeleistung (Freiwillige, Helfer) und des Erwerbs dieser Kompetenzen in Krisensituationen (z. B. Pandemie) eingeordnet: Kommunikations-fähigkeit, soziale Intelligenz, emotionale Intelligenz, Belastbarkeit und Durch-setzungsvermögen.



### 2.7.2 Kommunikation

Die Kommunikation mit anderen Menschen ist ein integraler und unverzichtbarer Bestandteil des menschlichen Lebens. Sie ist eine wichtige Tätigkeit jedes Einzelnen, da wir durch Kommunikation Beziehungen aufbauen. Kommunikation hilft uns, Kontakte, zwischenmenschliche Beziehungen und Beziehungen zu knüpfen, sei es sozial, familiär oder geschäftlich. In zwischenmenschlichen Beziehungen geben die Menschen durch Kommunikation abwechselnd Erfahrungen weiter und lernen voneinander.

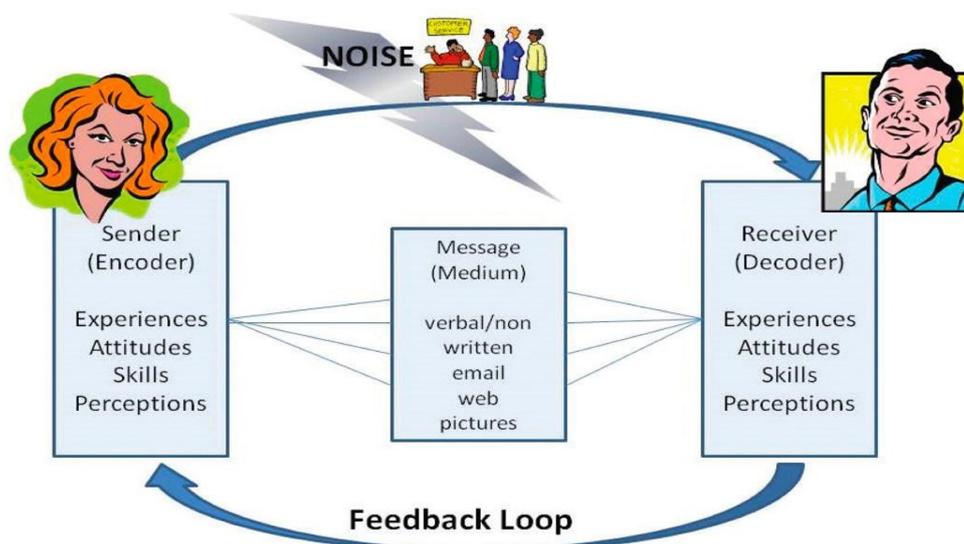
Der Begriff Kommunikation bezeichnet einen Prozess, bei dem Informationen und Gedanken übermittelt und ausgetauscht werden. Kommunikation ermöglicht es Menschen, ihre Gefühle, Gedanken, Meinungen und Erwartungen mitzuteilen.

Es gibt die verbale Kommunikation, d. h. die Kommunikation durch Worte, und die nonverbale Kommunikation, d. h. die Kommunikation durch Mimik, Bewegung, Gedanken und Gefühle.

In der Kommunikation findet auch ein Lernprozess statt; das bedeutet, dass wir im Gespräch mit anderen neue Kenntnisse und Fähigkeiten erwerben und neue Sichtweisen kennen lernen. Kommunikation ist also nicht nur ein Mittel, um Informationen zu übermitteln, sondern das Hauptziel besteht darin, dass die Informationen gehört, verstanden, akzeptiert und praktisch angewendet werden.

#### Kommunikationsprozess

Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess, der zu einer gemeinsamen Bedeutung oder einem gemeinsamen Verständnis zwischen Sender und Empfänger führt.





Der effiziente Austausch von Informationen ist eine Fähigkeit, die eine systematische Vorbereitung erfordert. Es reicht nicht aus, sich nur auf die Sprache zu beschränken, sondern man muss die Botschaft durch Bilder, Zeichnungen und auch durch eine Reihe von Sinneseindrücken ergänzen. Diese Art der Kommunikation wird dann überzeugender sein, der Gesprächspartner wird sich leichter daran erinnern und sie wird besser akzeptiert werden. Dies ist notwendig, weil die Menschen unterschiedlich sind und wir Informationen unterschiedlich wahrnehmen (z. B. werden Informationen aus der Umwelt mit unseren fünf Sinnen aufgenommen - visuell, auditiv, kinästhetisch, olfaktorisch, gustatorisch).

Effiziente Kommunikation wird erreicht, wenn wir unsere Gesprächspartner als gleichwertig akzeptieren und vor allem, wenn wir uns selbst respektieren und uns in unserem Umfeld objektiv einschätzen können. Beim aktiven Zuhören möchte der Zuhörer die Gefühle und Erwartungen des Gesprächspartners verstehen; er möchte den Standpunkt des Gesprächspartners nachvollziehen und wertet die Informationen nicht. Die Art und Weise des Vortrags und des Sprechens ist sehr wichtig, da sie 45 % der von den Teilnehmern wahrgenommenen Botschaft ausmacht. Zu den Kommunikationsfähigkeiten gehört auch die Fähigkeit, mit der Zeit umzugehen - der Sprecher ist derjenige, der die Zeit kontrolliert, nicht die Zuhörer.

Für eine effektive Kommunikation ist es wichtig, Folgendes zu wissen:

an wen Sie sich wenden (es ist sehr wichtig, Ihre Zielgruppe zu kennen: wer sie ist, welches Alter sie hat, was sie bereits weiß, wie viele Personen Ihre Nachricht erhalten werden usw.)

WAS Sie mitteilen - die Mitteilung sollte für das Thema relevant sein;

WARUM - was das Ziel Ihrer Kommunikation ist, was Sie erreichen wollen;

WANN Sie das Problem mitteilen werden;

WIE werden Sie das Thema kommunizieren - überlegen Sie, welche Methode Sie wählen werden.

Für eine erfolgreiche Kommunikation ist es wichtig, diese Leitlinien zu befolgen:

- Klären Sie Ihre Gedanken, bevor Sie kommunizieren.
- Denken Sie über den Grund für die Kommunikation nach.
- Berücksichtigen Sie das Umfeld der Kommunikation.
- Planen Sie die Kommunikation (beraten Sie sich!).
- Denken Sie an die nonverbalen Botschaften, die Sie aussenden.
- Nutzen Sie die Gelegenheit, dem Empfänger etwas Nützliches mitzuteilen.



- Verfolgen und überprüfen Sie die Kommunikation.
- Achten Sie darauf, dass Ihre Aktionen Ihre Botschaft unterstützen.

### *Schwierige Konversationen*

Ein schwieriges Gespräch ist alles, worüber Sie nur schwer sprechen können. Das sind Gespräche, die Themen wie TRAUMA, GESUNDHEIT, RASSE, SEXUALITÄT, POLITIK, RELIGION, GESCHLECHT usw. berühren. Dies sind heikle Themen, die einen Menschen verletzlich machen können - die Gespräche können schwierig sein und sie erfordern viele Fähigkeiten und Fertigkeiten, um sie erfolgreich zu führen. Man sollte keine Angst vor schwierigen Gesprächen haben, auch wenn sie ein Dilemma darstellen: soll man SIE vermeiden oder sich ihnen stellen?

Bei schwierigen Gesprächen gibt es drei verschiedene Phasen, die wir beachten und durchlaufen sollten:

**Erste Phase - WAS IST GESCHIEHEN?** In dieser Phase müssen wir uns drei Elemente vor Augen halten: WAHRHEIT, ABSICHT UND SCHULDZUWEISUNG. Die Menschen bleiben während des Gesprächs an diesen Punkten hängen und ziehen voreilige Schlüsse, die zu Konflikten führen.

#### 1. Die Wahrheitsannahme

Während eines Gesprächs können wir uns in gegensätzlichen Behauptungen verfangen: Ich habe Recht, du hast Unrecht. Ich habe Recht"-Sätze sind endlos, ABER alles, was die Debatte "Habe ich Recht" betrifft, betrifft unsere Überzeugungen, unser Verständnis und unsere Werte. Ich habe Recht"-Sätze sagen uns nur, wie wir selbst die Bedeutung von etwas erschaffen, und haben nichts mit der Realität zu tun. Eine andere Person wird ihre eigene, völlig andere Realität über dasselbe Problem haben, weil sie das Problem auf ihre eigene Weise interpretiert.

#### 2. Die Absicht der Erfindung

In diesem Punkt geht es um die Frage der Absicht. Hat mich die Person angeschrien, weil sie mich verletzen wollte, oder weil sie ihre Meinung deutlicher zum Ausdruck bringen wollte? Wie wir die Absichten der anderen Person verstehen, beeinflusst das Gespräch selbst. Das Problem, das in dieser Phase auftritt, ist, dass wir glauben, die Absichten der anderen Person zu kennen. Wir ziehen wieder einmal voreilige Schlüsse.

#### 3. Der Schuldkomplex

Menschen reagieren oft so, wenn sie versuchen, sich von ihrer Schuld freizusprechen und die Schuld auf eine andere Person, Situation oder einen anderen Grund abzuwälzen.



Indem wir nicht urteilen, gewinnen wir mehr Zeit, uns auf die wahre Ursache des Problems zu konzentrieren.

**Zweite Phase:** das Gespräch über die Gefühle - was sollen wir mit unseren Emotionen tun?

Wie können wir uns den Emotionen stellen, die bei schwierigen Gesprächen auftauchen, und diese kontrollieren? Menschen entscheiden sich oft, nicht über ihre Gefühle zu sprechen. Sie haben Angst vor der Reaktion, sie wissen nicht, wie sie sich ausdrücken sollen, und sie haben Angst, dass sie zurückgewiesen werden. Aber das Wesentliche bei schwierigen Gesprächen sind die Gefühle. Gefühle zu verstehen, über sie zu sprechen, sie zu kontrollieren und zu bewerten, sind die grundlegenden Elemente wichtiger und schwieriger Gespräche.

**Dritte Phase:** das Identitätsgespräch - was sagt das über mich aus?

In dieser Phase geht es um die Frage: Wie beeinflusst das bestehende Problem mich als Person und was sagt das über mich aus? Innerhalb eines schwierigen Gesprächs findet ein eigener Monolog statt, der sich um die Identität dreht - was sage ich mir während eines schwierigen Gesprächs? Ein innerer Dialog wird immer stattfinden. Es ist wichtig, dass wir uns dessen bewusst sind und versuchen, ihn auszugleichen. Wenn er außer Kontrolle gerät, kann er uns gefangen nehmen und wir werden zu Gefangenen unserer eigenen Gedanken. Es ist wichtig, positiv orientierte und ermächtigende Gedanken und Überzeugungen zu haben, aber dennoch nicht im Sinne von Vermeidung, aber auch nicht im Sinne von Vermeidung oder Selbstunterdrückung. Daher ist eine umfassendere Einsicht erforderlich.

Bei der Bereitstellung von psychosozialer Unterstützung und Hilfe gibt es einige wichtige Elemente, die bei diesem Prozess zu berücksichtigen sind.

1. **aufgabenorientiert:** Es ist wichtig, sicherzustellen, dass der Klient im Mittelpunkt der Kommunikation steht, ohne dass er sich zu sehr selbst preisgibt. Eine aufgabenorientierte Kommunikation hilft dem Klienten, voranzukommen;
2. **Die Nicht-Direktivität** bezieht sich auf die Methode, die es dem Klienten ermöglicht, die (Therapie-)Sitzung zu steuern; die Therapeuten (Helfer, Freiwillige) sollten keine Ratschläge erteilen oder Aktivitäten für ihre Sitzungen planen.



- 3 Dolmetschen ist eine Fähigkeit, die nur mit einiger Übung gut kultiviert werden kann. Sie wird eingesetzt, um den Kunden eine Perspektive zu geben, sollte aber sparsam eingesetzt werden;
4. Reflexion, die eine zielgerichtete, nachdenkliche Tätigkeit ist, die
  - enthält Überlegungen zu konkreten Erfahrungen;
  - bedeutet, auf den gesamten Prozess zurückzublicken;
  - ermöglicht es der Person, neue Einsichten, neue Ideen und neue Erkenntnisse zu gewinnen;
  - ist der Prozess, in dem sich grundlegende Einsichten und Erkenntnisse über vergangene Ereignisse herausbilden;
  - ist eine Tätigkeit, bei der die Person nach neuen Lösungen sucht;
  - ermöglicht es einer Person, die gewählte Lösung in einer neuen Situation zu testen.

Die Phasen der Reflexion sind: Beschreibung des Ereignisses; Empfindung; Bewertung; Analyse; Schlussfolgerung.

5. die Zusammenarbeit bei der Lösungsfindung - unter Berücksichtigung der Selbstbestimmungstheorie sind Lösungen, die von einem Klienten kommen, effektiver und werden später auch eher in die Praxis umgesetzt (sie ermöglichen es einer Person, die gewählte Lösung in einer neuen Situation zu testen). Wenn ein Klient jedoch seine persönlichen Ressourcen zur Lösungsfindung ausgeschöpft hat, ist ein kollaborativer Ansatz bei der Erarbeitung von Lösungen zur Verhaltensänderung hilfreich.

#### *Der Kommunikationskreis*

Um die Kommunikation im Bereich der helfenden Berufe oder Sektoren (wie z.B. der Freiwilligenarbeit) so erfolgreich wie möglich zu gestalten (einschließlich der oben beschriebenen Grundlagen), ist es sinnvoll, den so genannten Kommunikationskreis mit den beschriebenen aufeinanderfolgenden Stufen zu nutzen.



\*NVC - Gewaltfreie Kommunikation von Autor Marshal B. Rosenberg.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Die Auswirkungen einer Pandemiekrise auf gefährdete Gruppen hängen zum Teil von der Qualität der Kommunikation über Gesundheitsrisiken, psychische Stabilität und Gefahren ab. Konkrete Kommunikation ist proaktiv, einfallsreich, mitfühlend, innovativ, kreativ, konstruktiv, progressiv, befähigend, transparent und technologiefreundlich. Es gibt jedoch zahlreiche Faktoren, die eine Schlüsselrolle bei der Aufnahme von Informationen spielen, wie z. B. soziale und kulturelle Merkmale, Geschlecht, Generationsunterschiede, sprachliche Neigungen, strenge Überzeugungen, religiöser Glaube und unterschiedliche Lese- und Schreibfähigkeiten, die das Handeln und Verhalten des Einzelnen beeinflussen.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich denke nach, bevor ich spreche, weil ich mir bewusst bin, dass Worte für andere Menschen vielleicht nicht dasselbe bedeuten wie für mich.
- 2 Ich verstehe, dass die Botschaft, die die andere Person sendet, manchmal nicht die gleiche ist wie die, die ich empfangen.
- 3 Bevor ich kommuniziere, ob verbal oder nonverbal, verstehe ich genau, wer mein Empfänger ist.
- 4 Ich formuliere meine Botschaften so präzise und treffend wie möglich.



- 5 Ich vermeide absichtlich die Verwendung von Slangwörtern und Rede-wendungen gegenüber denjenigen, die sich dadurch beleidigt fühlen könnten.
- 6 Ich versuche, keine Worte zu verwenden, die eine emotionale Reaktion hervorrufen könnten, die den Empfänger meiner Nachricht beunruhigen oder verwirren könnte.
- 7 Ich erkenne, dass die Art, wie ich etwas sage, genauso wichtig ist wie das, was ich sage.
- 8 Ich untersuche meine verbale Kommunikation, um festzustellen, welche nonverbalen Botschaften ich aussende und wie gut sie die Bedeutung, die ich vermitteln möchte, wiedergeben.
- 9 Ich überlege mir sorgfältig, wie ich meine Botschaft übermittle: in einem persönlichen Gespräch, per Telefon oder in schriftlicher Form.
- 10 Ich bilde mir eine Meinung über das, was andere zu mir sagen, auf der Grundlage dessen, was ich sie sagen höre, und nicht auf der Grundlage dessen, was ich von ihnen als Person denke.
- 11 Ich bemühe mich ehrlich, auch Ideen anzuhören, mit denen ich nicht einverstanden bin.
- 12 Ich höre mir die Ideen anderer genau an, bevor ich Entscheidungen treffe.



### 2.7.3 Emotionale Intelligenz

Emotionale Intelligenz bedeutet, die eigenen Gefühle zu erkennen und die Gefühle anderer zu verstehen. Sie bedeutet auch, dass wir verschiedene emotionale Zustände unterscheiden und benennen können. Eine Person, die sich ihrer Gefühle bewusst ist, ist in der Lage zu beschreiben, wie sie sich fühlt, was diese Gefühle auslöst, und schließlich ist sie in der Lage, ihre emotionalen Zustände zu regulieren und zu bewerten. Menschen mit gut entwickelter emotionaler Intelligenz nutzen die Informationen über ihre Gefühle, um sie in ihrem Denken und Verhalten zu unterstützen. Wer also seine Gefühle erkennen und regulieren kann, ist auch in der Lage, seine Gedanken und Handlungen konstruktiv zu lenken. Diese Fähigkeiten sind entscheidend für emotionales Wohlbefinden und Erfolg im Leben.

#### *Merkmale einer Person mit ausgeprägter emotionaler Intelligenz*

Menschen mit gut entwickelter emotionaler Intelligenz sind kontaktfreudig und wollen neue Menschen kennen lernen; sie sind gute Führungskräfte, weil sie zuhören und auch konstruktive Kritik annehmen können; sie sind respektvoll und prinzipientreu in ihren Beziehungen zu Mitarbeitern. Sie erkennen schnell die Stimmung anderer und können den Charakter anderer Menschen besser einschätzen. Sie kennen auch ihre Stärken und Schwächen. Sie wissen, wann sie in einer Beziehung verletzt sind und warum. Sie wissen, wie sie Nein sagen können. Sie sind klar in ihrer Kommunikation und kommen mit den meisten Menschen gut aus. Für sie sind Moral und Ethik immer wichtig.

#### *Dimensionen im Lernprozess der emotionalen Intelligenz*

Es gibt vier Hauptdimensionen des "emotionalen Geistes", die für das Erlernen der emotionalen Intelligenz wesentlich sind. Es gibt zwei persönliche Fähigkeiten: Selbstwahrnehmung und Selbstmanagement und zwei soziale Fähigkeiten: Soziales Bewusstsein und Beziehungsmanagement.



Quelle: (<http://www.teleosleaders.com/h>)

Jede dieser Dimensionen umfasst zahlreiche Fähigkeiten, Fertigkeiten, Eigenschaften und Tugenden, die eine Person im Berufs- oder Familienleben entwickeln kann.



**Selbstwahrnehmung.** Im Zusammenhang mit dem Verständnis emotionaler Intelligenz bedeutet dies die Fähigkeit, mit den eigenen Gefühlen in Einklang zu sein. Eine Person, die mit ihren Gefühlen in Kontakt ist, versteht und weiß, wie sie ihre eigenen Gefühle interpretieren und in Beziehungen einsetzen kann. Mit dem Gefühlsbewusstsein verbunden ist auch das Situationsbewusstsein, das später noch ausführlicher beschrieben wird.

**Selbstmanagement.** Dies bedeutet die Fähigkeit, die eigenen Emotionen, Impulse und das eigene Verhalten zu regulieren. Eine Person ist in der Lage, ihr Verhalten zu kontrollieren und auch in Stresssituationen professionell und ruhig zu handeln. Eine Person, die ihr eigenes Verhalten steuern kann, konzentriert sich eher auf die anstehende Aufgabe als auf Nebensächlichkeiten. Zu den Fähigkeiten dieser Kategorie gehören Leistungsorientierung, Anpassungs-fähigkeit, eine positive Einstellung und emotionale Selbstbeherrschung.

**Soziales Bewusstsein.** Die Fähigkeit, die Emotionen anderer Menschen zu spüren, zu lesen, zu verstehen und zu bewerten, und wie sie sich auf eine bestimmte Situation auswirken. Eine Person mit einem ausgeprägten sozialen Bewusstsein verfügt über Fähigkeiten wie Empathie, Verständnis für die Dynamik zwischenmenschlicher Beziehungen und Organisationsbewusstsein.

**Beziehungsmanagement.** Diese letzte Dimension umfasst verschiedene Fähigkeiten und Fertigkeiten, die eine Person beherrschen muss, wenn sie ein effizienter Beziehungsmanager sein will. Die Person muss wissen, wie sie die Gefühle anderer Menschen steuern, beeinflussen und akzeptieren kann. Sie muss ein hervorragender Konfliktlöser sein. Mit diesen Fähigkeiten kann eine Person als inspirierende Führungskraft, Coach, Mentor und erfolgreicher Manager einer Gruppe oder Organisation arbeiten.

Strategien für den Aufbau emotionaler und sozialer Wirksamkeit:

Fertigkeit 1: Sich selbst einschätzen

Gesunde Selbstgespräche

Fertigkeit 2: Andere wertschätzen

Andere anerkennen

das Bewusstsein für die Vielfalt anderer Menschen zu schärfen

Fertigkeit 3: Reaktionsschnelles Bewusstsein

Einfühlungsvermögen      beobachten und üben



Fertigkeit 4: Mut

Fertigkeit 5: Authentischer Erfolg

Werte und Erwartungen miteinander verbinden

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Ohne dieses Bewusstsein werden unsere Emotionen unser Handeln diktieren, und inmitten einer Krise müssen wir (oder Freiwillige, Helfer,...) den Teil des Gehirns nutzen, der rationales Denken ermöglicht, und nicht den Teil des Gehirns, in dem Emotionen erlebt werden. Die Übung, ruhig und kontrolliert zu sein und sich unserer Reaktionen auf herausfordernde Situationen bewusst zu sein, ist in jeder schwierigen Situation von entscheidender Bedeutung, insbesondere in Krisenzeiten, wenn es darauf ankommt, wie erfolgreich wir anderen Lebensprüfungen begegnen können. Damit der Einzelne sich selbst und andere, denen er bei seinen Aktivitäten begegnet, stärken kann, ist die Fähigkeit der emotionalen Intelligenz von größter Bedeutung.

Emotionale Intelligenz ist deshalb so wichtig für den Umgang mit schwierigen Situationen, weil ein emotional intelligenter Mensch auf Widrigkeiten ruhig und überlegt reagiert. Emotional intelligente Menschen können in Zeiten von Stress oder Druck besser mit ihren Emotionen umgehen - sowohl mit den eigenen als auch mit denen anderer.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich kann die Emotion identifizieren, die ich gerade empfinde.
- 2 Ich verstehe, warum andere Menschen so fühlen, wie sie es tun.
- 3 Ich teile meine Gefühle offen mit anderen.
- 4 Wenn ich wütend bin, kann ich mich immer noch selbst kontrollieren.
- 5 Ich weiß, wie ich mich beruhigen kann, wenn ich mich ängstlich oder aufgeregt fühle.
- 6 Ich vermeide Konflikte und Verhandlungen.
- 7 Ich finde es schwierig, die Gefühle anderer Menschen zu lesen.
- 8 Ich verliere meine Beherrschung, wenn ich frustriert bin.



- 9 Andere fühlen sich nach einem Gespräch mit mir ermutigt.
- 10 Ich kann ruhig, einfühlsam und proaktiv mit den Gefühlsäußerungen anderer umgehen.
- 11 Ich bin in der Lage, ehrlich zu sagen, was ich fühle, ohne andere zu verärgern.
- 12 Ich kann Einfühlungsvermögen zeigen und meine Gefühle mit denen einer anderen Person in einer Interaktion abstimmen.
- 13 Ich werde von anderen respektiert und gemocht, auch wenn sie nicht mit mir übereinstimmen.
- 14 Ich beobachte, wie andere auf mich reagieren, um zu verstehen, welche meiner eigenen Verhaltensweisen wirksam sind und welche nicht.
- 15 Es ist leicht zu verstehen, warum andere Menschen so fühlen, wie sie es tun.



#### 2.7.4 Belastbarkeit

Die positive Psychologie befasst sich mit der Untersuchung und Stärkung der positiven Aspekte des menschlichen Lebens und der Mentalität: Fragen des Glücks, der Zufriedenheit, des Sinns, des Optimismus, der Hoffnung, der Ausdauer, der Widerstandsfähigkeit, des psychischen Wohlbefindens und anderer wichtiger positiver Aspekte des menschlichen Lebens und Erlebens. Ihr Begründer ist Martin Seligman, obwohl bekannte Psychologen und Rogers - Theorien des menschlichen Wohlbefindens darüber gesprochen haben, jedoch ohne empirische Forschung. Seligman hat daher das Feld erweitert, um positive Emotionen und Prozesse zu erforschen, wobei er sich auf die Erforschung von Glück und Aspekten konzentrierte, die das persönliche Wachstum und die Entwicklung eines Menschen auf der Grundlage seiner individuellen Stärken und Fähigkeiten fördern. Auf diese Weise fördert die positive Psychologie das Wohlbefinden und die Lebensqualität des Einzelnen.

So schafft die positive Psychologie neue Erkenntnisse über die Bedeutung positiver Aspekte des Lebens für die Lebensqualität und die geistige und körperliche Gesundheit; andererseits entwickelt sie Methoden und Strategien zur Stärkung der Lebenskompetenzen und zur Verbesserung der Lebensqualität. Es ist jedoch zu betonen, dass die positive Psychologie keine "Glückpsychologie" ist, die danach strebt, ständig glückliche Menschen zu schaffen, die immer lächeln werden. Krankheit, Kummer, Schmerz, Verlust und Trauma sind ein notwendiger Begleiter des menschlichen Lebens, ebenso wie Furcht, Wut, Angst und andere weniger angenehme Emotionen sowie verschiedene seelische Nöte, Probleme und Störungen.

Die positive Psychologie stützt sich auf wichtige Erkenntnisse:

- dass es Menschen gibt, die sich glücklicher, zufriedener, ausdauernder, optimistischer, besser gefestigt und psychologisch besser gerüstet fühlen, um unangenehme Ereignisse, Umstände, Gefühle und Emotionen zu bewältigen und zu verarbeiten; daher werden auch schwierigere Lebensprüfungen mit weniger schweren Folgen und Verletzungen vorübergehen,

- dass Qualitäten wie Ausdauer, Optimismus, Widerstandsfähigkeit, die Fähigkeit, dauerhafte und tiefe Beziehungen aufzubauen, und Gefühle der Zufriedenheit, des Glücks und des Sinns in Menschen systematisch gestärkt und entwickelt werden können (und damit ihre psychologische Stärke und Widerstandsfähigkeit gestärkt und entwickelt werden kann),

- dass es (wie bei den meisten wichtigen Fähigkeiten) am sinnvollsten ist, diese psychologisch und lebensnotwendigen Fähigkeiten und Qualitäten bereits in der Kindheit zu entwickeln und zu stärken; denn dann sind die erlernten und verinnerlichten



Lebenskompetenzen am dauerhaftesten verankert und tragen auf Dauer am meisten zur Lebensqualität bei.

### Was ist Resilienz?

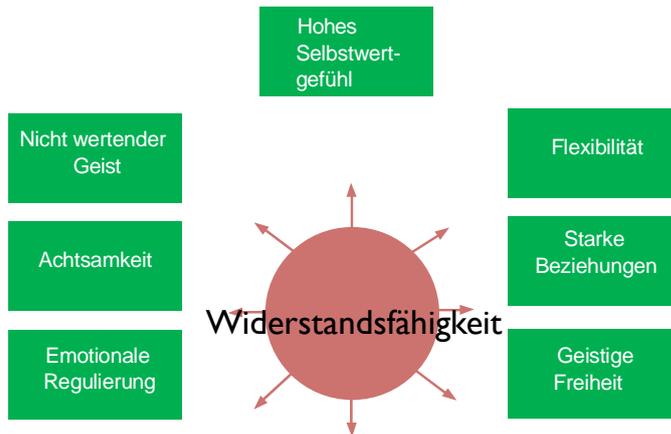
Alle Menschen, die ein höheres Maß an persönlicher Resilienz aufweisen, kommen mit Veränderungen im Leben leichter zurecht. Resiliente Menschen reagieren auf diese Veränderungen mit einer gesunden und positiven Anpassung und bleiben dabei körperlich und geistig gesund. Auf diese Weise aktivieren sie die Fähigkeit, aus diesen Erfahrungen zu lernen, neue Informationen zu akzeptieren, ihre Gedanken und Verhaltensweisen anzupassen und all diese neuen Erkenntnisse in ihr späteres Leben zu integrieren. Dies wird auch durch Darwins Evolutionsidee bestätigt, dass nicht die Größten und Stärksten überleben, sondern diejenigen mit der größten Anpassungsfähigkeit.

Daher können wir sagen, dass Resilienz die Fähigkeit ist, sich positiv anzupassen und das persönliche Gleichgewicht während der Prüfungen des Lebens und verschiedener negativer Erfahrungen wiederherzustellen. Sie aktiviert uns, uns mit unseren eigenen inneren und/oder äußeren Kraftquellen auszustatten und Probleme auf die richtige Weise anzugehen, indem wir uns selbst regulieren, uns anpassen, lernen, verändern und/oder über bestehende Muster hinausgehen.

### *Elemente der emotionalen Belastbarkeit*

Emotionale Resilienz besteht aus drei Bausteinen - dies sind die Säulen, auf denen wir Resilienz aufbauen oder an ihrer Verbesserung arbeiten können. Die drei Elemente werden auch als die drei Dimensionen der emotionalen Resilienz bezeichnet und umfassen:

1. Die physischen Elemente: Dazu gehören körperliche Kraft, Energie, Gesundheit und Vitalität.
2. Die geistigen oder psychologischen Elemente: Dazu gehören Aspekte wie Anpassungsfähigkeit, Aufmerksamkeit und Konzentration, Selbstwertgefühl,



Quelle: <https://positivepsychology.com/emotional-resilience/>

Selbstvertrauen, Gefühlsbewusstsein und -regulierung, Selbstdarstellung, Denk- und Argumentationsfähigkeit.

3. Die sozialen **Positive Elementarstrategien** Dazu gehören zwischenmenschliche Beziehungen (Arbeit, Partner, Kinder, Eltern, Freunde, Gemeinschaft usw.), Gruppenkonformität, Sympathie, Kommunikation und Zusammenarbeit.

### Neun Säulen der Resilienz

Das Neun-Säulen-Modell der Resilienz verbindet neun Faktoren aus drei Bereichen unseres Lebens. Die ersten drei Säulen beziehen sich auf den Bereich der Beziehungen, die wir zu uns selbst, zu anderen Menschen und zu "etwas Größerem als mir" haben. Der zweite Bereich betrifft unser körperliches, emotionales und kognitives Gleichgewicht. Der dritte Bereich ist die Art und Weise, wie wir in der Welt agieren.

Die Beziehung zu sich selbst ist eine wichtige Grundlage. Sie steht für die richtige Selbstfürsorge, die Verbindung mit sich selbst und eine positive Sicht auf sich selbst. Es ist wichtig, dass wir uns selbst unterstützen, mitfühlend sind, uns selbst respektieren, uns akzeptieren und lieben. Wenn wir uns selbst akzeptieren, urteilen wir nicht über uns, und das fördert die Fähigkeit zur Selbstberuhigung. Wenn wir übermäßig selbstkritisch sind, verurteilen wir uns, und unsere Fähigkeit, uns selbst zu beruhigen, nimmt ab.

Die Fähigkeit, verbundene, intime Beziehungen zu anderen aufzubauen und zu pflegen und Unterstützung zu erhalten. Unterstützende Beziehungen helfen uns, Vertrauen in uns selbst und in andere zu entwickeln und aufzubauen. Diese Säule hat einen erheblichen Einfluss auf das Gefühl einer "sicheren Welt". Dazu gehört auch das Setzen gesunder, klarer und konsequenter Grenzen.



Die Einstellung zu etwas, das "größer ist als ich", kann unser Engagement, unsere Beteiligung an Gemeinschaftsaktivitäten, Freiwilligenarbeit, Wohltätigkeit oder unsere spirituelle Praxis darstellen. Diese Säule gibt uns Sinn, Hoffnung, Richtung, wirkt die Verringerung der Gefühle der Einsamkeit, Entfremdung.

Physiologisches Gleichgewicht bedeutet die Fähigkeit, sich zu entspannen, sich zu beruhigen und nicht zu schnell und übermäßig zu reagieren.

Das kognitive Gleichgewicht hingegen umfasst eine positive Einstellung und Überzeugung, die Fähigkeit, unsere Gedanken zu kontrollieren und uns zu konzentrieren.

Präsenz bedeutet die Fähigkeit, "hier und jetzt" zu sein, in Kontakt mit uns selbst und der Umwelt, nicht mit der Vergangenheit oder mit Sorgen und Ängsten vor der Zukunft beschäftigt.

Flexibilität steht für die Fähigkeit, sich angemessen an Veränderungen anzupassen und aus den Erfahrungen der Vergangenheit zu lernen. Zu dieser Säule gehört auch die Kreativität, die mit der Flexibilität unserer Lebensauffassung verbunden ist.

Stärke bezieht sich auf die Fähigkeit, sich auf eine Tätigkeit einzulassen, Dinge zu tun, durchzuhalten. Sie beinhaltet Mut und Durchsetzungsvermögen, um unsere Argumente und Grenzen darzulegen und zu vertreten, unsere Ideen in die Tat umzusetzen und Ziele zu erreichen. Dazu gehört auch die Fähigkeit, zu planen, strategisch zu denken und Entscheidungen zu treffen. Diese Säule fördert das Gefühl der Kontrolle und des Selbstbewusstseins.

Das Modell der neun Säulen der Resilienz stellt einen integrierten Ansatz für die Stärkung der Schutzfaktoren dar, die uns, wenn sie sich gegenseitig ergänzen, ein optimales Vorgehen bei den heutigen gesellschaftlichen Herausforderungen ermöglichen.

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Resilienz kann also als vielschichtig definiert werden und wird am erfolgreichsten in Krisenmanagementprozessen eingesetzt. Resilienz wird also systemisch und interaktionell definiert, denn es geht darum, sich angesichts von Schwierigkeiten (Krisen, traumatischen Ereignissen, Verlusten, Rückschlägen, Krankheiten usw.) erfolgreich anzupassen, Schwierigkeiten und Stress überwinden zu können, um effektiv zu funktionieren, und schließlich darum, Hindernisse zu überwinden und zu transzendieren, um im Leben erfolgreich zu sein. Die Stärkung im Bereich der persönlichen und emotionalen Resilienz ist daher eine wichtige Persönlichkeitskomponente für einen



Menschen, der in den heutigen herausfordernden Zeiten zunehmend mit Krisen verschiedenster Art konfrontiert ist.

*Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Es fällt mir schwer, stressige Ereignisse zu überstehen.
- 2 Ich neige dazu, mich nach schwierigen Zeiten schnell wieder zu erholen.
- 3 Ich glaube, dass mein Leben sinnvoll und lebenswert ist.
- 4 Ich glaube, dass ich kein Opfer der Umstände bin und dass ich meine Lebensumstände beeinflussen kann.
- 5 Ich habe mindestens eine Person in meinem Leben, mit der ich alles teilen kann - das Gute und das Schlechte.
- 6 Ich nehme mir Zeit für die Menschen, die mir wichtig sind.
- 7 Ich kann mich auf die Unterstützung anderer verlassen, wenn ich sie brauche.
8. Ich brauche nicht lange, um mich von einem stressigen Ereignis zu erholen.
- 9 Ich freue mich auf eine gute Zukunft und weiß, dass ich mit Schwierigkeiten umgehen kann.
- 10 Ich passe mich flexibel an Veränderungen an und akzeptiere leicht das Unveränderliche.
- 11 Ich ziehe es vor, Lösungen zu finden, anstatt nach Fehlern zu suchen und jemanden zu beschuldigen.
- 12 Ich bin mir selbst wichtig und passe gut auf mich auf.
- 13 Ich vertraue mir selbst, meiner Intuition und meinen Fähigkeiten.
- 14 Ich setze klare Prioritäten für mein Leben.
- 15 Ich nehme neue und positive Dinge häufiger wahr als negative und bekannte Dinge.
- 16 Ich trage zum Wohlergehen anderer bei.



### 2.7.5 Soziale Intelligenz

Soziale Intelligenz ist eine Frage der Grundbedürfnisse und der menschlichen Natur: in einer Beziehung zu sein. Die Neurowissenschaft hat herausgefunden, dass unser Gehirn von seinem Aufbau her kontaktfreudig ist und unweigerlich eine intime Verbindung zwischen Gehirn und Gehirn eingeht, wenn wir mit einer anderen Person in Kontakt treten. Menschen fühlen sich zu Beziehungen hingezogen, und die soziale Intelligenz spiegelt wider, ob wir in der Lage sind, zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen, zu pflegen, zu erhalten und zu vertiefen, sei es in der Familie oder am Arbeitsplatz.

Soziale Intelligenz ist eine Kombination von Fähigkeiten, die für einen erfolg-reichen Umgang mit Menschen erforderlich sind, und eine Kombination von Fähigkeiten, Menschen zu verstehen. Sie entsteht durch soziales Bewusstsein. Einfach ausgedrückt, ist soziale Intelligenz die Fähigkeit, mit anderen Menschen auszukommen.

Die soziale Intelligenz ist ein Maß für die Selbstwahrnehmung und das soziale Bewusstsein, das soziale Einstellungen und Überzeugungen umfasst. Menschen mit gut entwickelter sozialer Intelligenz können komplexe soziale Veränderungen in ihrem Leben bewältigen und sich an verschiedene stressige Ereignisse anpassen.

Die soziale Intelligenz kann in vier Dimensionen unterteilt werden:

- 1 **Bewusstsein - Soziales Bewusstsein** bedeutet, dass eine Person weiß, was in der Gesellschaft vor sich geht. Es ist die Fähigkeit, soziale Kontexte (die aus sozialen Situationen bestehen) zu verstehen. Wenn eine Person sich einer Situation bewusst ist, kann sie das angemessene Verhalten wählen.
- 2 **Präsenz** - Dieses Merkmal bezieht sich darauf, wie das Selbst-bewusstsein einer Person nach außen wirkt und wie es von anderen Menschen wahrgenommen wird. Menschen, die selbstbewusst sind, die sich selbst respektieren und wertschätzen, spiegeln diese Qualitäten auch nach außen wider, und das ist es, wie andere Menschen sie erleben, wenn sie mit ihnen in Kontakt kommen.
- 3 **Authentizität** - Eine Person mit dieser Eigenschaft strahlt Aufrichtigkeit und Loyalität aus und handelt so, dass sie den Eindruck von Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit vermittelt. Es ist die Eigenschaft, authentisch oder echt zu sein.
- 4 **Empathie** - Das ist die Fähigkeit, sich in die Lage eines anderen zu versetzen, ihn und seine Gefühle zu verstehen. Empathie ist in einer Beziehung sehr wichtig, denn Menschen nutzen sie, um sich zu verbinden, um einander zu helfen und zu ermutigen und um effektiv und authentisch zu sein.

*Bedeutung in Zeiten der Krise*



Als Menschen verbinden wir uns durch gemeinsame Werte, Erfahrungen und Überzeugungen. Von politischen Präferenzen über Bildungsentscheidungen bis hin zu unseren Lieblingsgeschäften - wir wenden uns an diejenigen, mit denen wir etwas gemeinsam haben. In Krisenzeiten, wie z. B. bei der Pandemie COVID 19, teilen wir die Sorgen um Vertrauen, Kommunikation, Engagement und Unterstützung. Diese "zwischenmenschlichen Fähigkeiten", die auch als Lebenskompetenzen bezeichnet werden, sind für die Bewältigung dieser Probleme von entscheidender Bedeutung, indem die Beziehungen zwischen dem Konstrukt der sozialen Intelligenz und den Komposita Selbstwahrnehmung, Selbstdarstellung, zwischenmenschliche Beziehungen, Entscheidungsfindung und Stressbewältigung in Krisenzeiten untersucht werden.

#### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich werde nervös, wenn ich mit anderen in Kontakt trete.
- 2 Ich kann mich leicht an andere anpassen.
- 3 Ich helfe anderen Menschen, sich besser zu fühlen, wenn sie niedergeschlagen sind.
- 4 Gefühle der anderen verwirren mich.
- 5 Ich bin in der Lage, die Wünsche der anderen zu erkennen.
- 6 Ich weiß, wie ich mich im Einklang mit den Gefühlen anderer verhalten kann.
- 7 Ich fühle mich entspannt und in verschiedenen sozialen Situationen.
- 8 Menschen, die bereit sind, alles für mich zu tun, machen mich nervös.
- 9 Anhand der Mimik erkenne ich die Emotionen, die die Menschen empfinden.
- 10 Anderen Menschen fällt es leicht, sich mir anzuvertrauen.
- 11 Ich werde nicht defensiv, wenn ich kritisiert werde.
- 12 Es fällt mir schwer zu verstehen, warum Menschen so fühlen, wie sie es tun.
- 13 Ich habe einen Sinn für Humor.
- 14 Ich versuche, die Dinge aus der Sicht des anderen zu sehen.
- 15 Ich erkenne, wie mein Verhalten andere beeinflusst.
- 16 Ich suche mir Aktivitäten, die mich glücklich machen.



- 17 Wenn mir ein anderer Mensch von einem wichtigen Ereignis in seinem Leben erzählt, habe ich fast das Gefühl, dieses Ereignis selbst erlebt zu haben.



### 2.7.6 Soziale Fähigkeiten - Durchsetzungsvermögen

Die Festlegung angemessener Parameter, innerhalb derer ein Helfer, Freiwilliger oder Therapeut mit einem Klienten arbeitet, ist die Grundlage für den Erfolg. Die Fähigkeit, Grenzen zu setzen, ermöglicht und grenzt die Beziehung zwischen der Person, die soziale Hilfe leistet, und der Person, die sie erhält, ab. Eine der wichtigsten Fähigkeiten in diesem Prozess und bei der Übertragung ist Durchsetzungsvermögen.

Durchsetzungsvermögen ist die Fähigkeit, für sich selbst einzutreten, ohne Gewalt, mit einer respektvollen Haltung gegenüber den Unterschieden anderer und deren Freiheit. Es ist die Fähigkeit, für sich selbst einzutreten, seine Meinung zu verteidigen, etwas anzustreben und für seine Rechte zu kämpfen, ohne Gewalt, mit einer respektvollen Haltung gegenüber Meinungsverschiedenheiten und Meinungsfreiheit. Es geht darum, sich selbst, die eigenen Werte, die eigene Persönlichkeit und die eigene Würde zu schützen.

Durchsetzungsvermögen ist ein weiter gefasster Begriff für die Entschlossenheit und das Selbstvertrauen einer Person, während er gleichzeitig die Qualitäten des Mitgefühls und der Offenheit für die Bedürfnisse, Interessen und Grenzen anderer einschließt. Sie/er kann bei Konflikten Kompromisse eingehen und weiß, wie sie/er sich in die Lage eines anderen hineinversetzen kann.

Menschen, die selbstbewusst handeln, sind sich ihrer Tugenden und Schwächen bewusst, akzeptieren sich aber trotzdem. Sie versuchen, über ihre Grenzen hinauszugehen, während sie gleichzeitig freundlich und geduldig mit sich selbst sind; sie kennen ihre Bedürfnisse, Interessen, Emotionen, Gefühle und Grenzen und verstecken sie nicht vor anderen. Sie kennen ihre Bedürfnisse, Interessen, Gefühle und Grenzen und verbergen sie nicht vor anderen. Sie sind sich ihrer Verantwortung gegenüber anderen bewusst und behandeln sie deshalb mit Respekt; sie verstehen ihre Schwächen und Grenzen, lassen sich aber nicht manipulieren oder aggressiv machen.

Wer Durchsetzungsvermögen lernen will, muss die Regeln der kreativen Kommunikation befolgen. Wer kreativ kommuniziert, ist sich bewusst, dass die Art und Weise der Kommunikation sehr wichtig ist und dass die Wahl der Worte der Schlüssel ist. Kreative Kommunikation schafft authentische Beziehungen und bringt klare und ruhige Botschaften.

In der kreativen Kommunikation werden im Allgemeinen zwei Arten von Botschaften verwendet:

**Du-Botschaften** richten sich nicht an den Co-Sprecher oder die Gruppe, sondern sind vorab geäußerte Überzeugungen, ohne dass der Co-Sprecher seine Meinung bestätigt



hat. Diese unpassenden Botschaften sind zum Beispiel: Du hast keine Manieren! Du weißt nicht, wie man geduldig ist!

**Ich-Botschaften** bedeuten, dass man zu einem bekannten oder unbekanntem Empfänger in der ersten Person Singular spricht, indem man seine eigene Beziehung zu der Botschaft oder zu der Situation, über die man spricht, mitteilt. Damit teilen wir dem Gesprächspartner klar und unvoreingenommen mit, wie seine Art der Kommunikation auf uns wirkt. Zum Beispiel: Ich kann mich nicht konzentrieren, wenn du redest! Ich kann Ihnen nicht trauen, wenn Sie mir Dinge verheimlichen!

In der kreativen Kommunikation werden Ich-Botschaften verwendet, die ein Teil der selbstbewussten Kommunikation sind.

#### *Regeln und Beispiele für selbstbewusste Kommunikation*

Erste Regel: Authentizität. "Ich bin der, der ich bin, und nicht der, den andere für mich halten. Ich zeige dir meine Gefühle und ich möchte, dass du mir deine zeigst. Ich möchte, dass wir uns gegenseitig 'den Spiegel vorhalten' und lernen. Du kannst mir sagen, was du denkst, aber auch, was du fühlst, damit wir kommunizieren können."

Zweite Regel: Offenheit. "Ich akzeptiere dich so, wie du bist, und nicht so, wie ich dich haben möchte. Ich biete dir gute Absichten, Respekt und Zuneigung und erwarte das Gleiche von dir".

Dritte Regel: Grenzen setzen. "Ich möchte in einer kreativen Beziehung mit dir bleiben, mit einer klaren Grenze zwischen dir und mir".

Vierte Regel: Die Unvermeidbarkeit von Meinungsverschiedenheiten.

Es ist auch wichtig, zwischen durchsetzungsfähigem und nicht durchsetzungs-fähigem Verhalten zu unterscheiden.



Tabelle: Unterschiede zwischen durchsetzungsfähigem und nicht durch-setzungsfähigem Verhalten

Nicht-durchsetzungsfähig	Durchsetzungsfähig	Aggressiv
leise und schüchtern sprechen	freimütige und ruhige Rede	laut und schnell sprechen
undeutlich sprechen	deutlich sprechen	beherrschen.
Gesten sind bescheiden	Gesten sind entspannt	Gesten sind schnell und irritierend
Nervosität und Unruhe	Gelassenheit	Agitation
Reserviertheit	emotionale Offenheit	starre Emotionen
Schüchternheit	Vertrauen	Arroganz

### *Bedeutung in Zeiten der Krise*

Wer sich durchsetzt, ist sich bewusst, dass die Art und Weise der kreativen Kommunikation sehr wichtig ist und dass die Wortwahl ein Schlüssel ist. Sie schafft authentische Beziehungen und bringt klare und ruhige Botschaften. Menschen, die Selbstbehauptung als ein Modell der kreativen Kommunikation untereinander nutzen, sind ehrliche, respektvolle und gleichberechtigte Gesprächspartner.

In Zeiten einer pandemischen Krise kann es vorkommen, dass Menschen der Sicherheit den Vorrang vor Beziehungen geben, was zu einem Gefühl der Isolation, Hoffnungslosigkeit, Angst, Depression, Wut oder geringer Motivation führen kann. Um eine solide Grundlage zwischen diesen beiden menschlichen Grundbedürfnissen zu finden, ist ein gesundes Durchsetzungsvermögen hilfreich, um diese Bedürfnisse auszugleichen. Durch ein selbstbewusstes Verhalten erweckt eine Person das Vertrauen anderer, weil diese wissen, dass sie auf sie zählen können. Außerdem zeigen wir ein Verhalten, das sie vielleicht selbst nachahmen werden.

### *Aussagen zu den Selbstbewertungsindikatoren*

- 1 Ich kann ehrlich sagen, was ich fühle, ohne dass sich andere aufregen.
- 2 Ich sage oft "Ja", obwohl ich eigentlich "Nein" sagen möchte.



- 3 Es fällt mir schwer, mich in einem Streit mit jemandem zu behaupten.
- 4 Wenn ich nicht einverstanden bin, versuche ich, meine Meinung deutlich zu machen.
- 5 Ich passe mich an und akzeptiere das Verhalten, auch wenn es nicht das ist, was ich will.
- 6 Ich erhebe oft meine Stimme, um Ergebnisse zu erzielen.
- 7 Ich habe keine Angst, anderen meine Meinung zu sagen, auch wenn ich auf Ablehnung stoße.
- 8 Ich bin der Meinung, dass es den Menschen überlassen bleibt, wie sie sich verhalten.
- 9 Ich würde mich verletztlich fühlen, wenn ich plötzlich mit der Bewältigung einer Krise betraut würde.
- 10 Es fällt mir leicht, meinen Standpunkt zu vertreten, auch wenn andere versuchen, ihren Standpunkt zu vertreten.
- 11 Ich bin oft kritisch gegenüber meinem eigenen Verhalten.
- 12 Ich glaube, wenn ich offen sage, wie ich mich fühle, trägt das zu einer klaren Kommunikation bei.
- 13 Ich fühle mich unwohl, wenn andere mich kritisieren.
- 14 Wenn man mich zu etwas zwingen will, gelingt es mir meist, einen Kompromiss zu finden, mit dem wir beide zufrieden sind.
- 15 Ich neige dazu, Probleme auf eine beratende und demokratische Weise anzugehen.
- 16 Es fällt mir leicht, andere Menschen ihre Meinung vertreten zu lassen, anstatt meine eigene.
- 17 Ich glaube, dass es ein Zeichen von Verletzlichkeit ist, offen über seine Gefühle zu sprechen, deshalb tue ich das selten.
- 18 Es fällt mir leicht, mich in die Probleme anderer Menschen hineinzu-versetzen und mich für sie verantwortlich zu fühlen.



## TEIL 3

### 3.1 Glossar

#### 3.1.1 Einleitung

Das **SoCrATest-Glossar** ist ein Dokument, das die wichtigsten Begriffe und Akronyme auflistet und definiert, die in einem SoCrATest-Projekt verwendet werden. Es dient als Nachschlagewerk für Endbegünstigte und Stakeholder, um ein gemeinsames Verständnis der Terminologie zu gewährleisten, die im gesamten Projektteil des Soft Skills and Creativity Identification and Assessment Tool verwendet wird. Das Projektglossar enthält Definitionen von Begriffen und einzigartigem oder speziellem Vokabular, das in Clustern und Kompetenzbeschreibungen verwendet wurde.

In unserem Glossar haben wir die Begriffe so transparent wie möglich in alphabetischer Reihenfolge geordnet und leser- und **benutzerfreundlich gestaltet**. Es hilft den Nutzern, die nicht über spezielles Wissen oder Verständnis für die Materie verfügen, wichtige Begriffe schnell und einfach zu verstehen. Es soll die Kommunikation und das Verständnis zwischen Personen mit unterschiedlichem Fachwissen und Kenntnisstand verbessern. Durch die Bereitstellung klarer und präziser Definitionen trägt ein Glossar dazu bei, Verwirrung und Missverständnisse zu vermeiden und eine effizientere und effektivere Kommunikation zu ermöglichen. Auch im Bildungsbereich kann ein Glossar nützlich sein, um den Benutzern neue Konzepte und Terminologie näher zu bringen.

#### 3.1.2 Glossar Begriffe

## A

Begriff	Beschreibung
Aktives Zuhören	Ein zweiseitiger Kommunikationsprozess. Aktives Zuhören bedeutet nicht nur zu hören, sondern auch zu verstehen, zu interpretieren und zu bewerten, was man hört.
Anpassungsfähigkeit	Die Fähigkeit, angemessen auf veränderte oder sich verändernde Situationen zu reagieren; die Fähigkeit, das eigene Verhalten zu ändern oder anzupassen, um unterschiedlichen Umständen oder Personen gerecht zu werden
Analytische Fähigkeiten	Analytische Fähigkeiten sind die Eigenschaften und Fähigkeiten, die es Ihnen ermöglichen, ein Thema zu



	beobachten, zu erforschen und zu interpretieren, um komplexe Ideen und Lösun-gen zu entwickeln.
Analytisches Denken	Analytisches Denken ist ein Begriff, der den Denkprozess der abstrakten Zerlegung eines Ganzen in seine Bestandteile beschreibt, um die Teile und ihre Beziehungen zu untersuchen. Es ist eine Eigenschaft, die bei Bewerbern am meisten erwünscht ist, da sie ihnen hilft, Pro-bleme zu erkennen und zu definieren, Schlüsselinformationen aus Daten zu extra-hieren und praktikable Lösungen für die Probleme zu entwickeln, um die Ursache des Problems zu prüfen und zu verifizieren und dann Lösungen zu entwickeln, um sie zu lösen.
Achtung	Ein Zustand, in dem sich die kognitiven Ressourcen eher auf bestimmte Aspekte der Umwelt als auf andere konzentrieren und sich das zentrale Nervensystem in einem Zustand der Bereitschaft befindet, auf Reize zu reagie-ren.
Authentizität	Die Eigenschaft, echt oder wahrhaftig zu sein. Die tägliche Praxis des Loslassens von dem, was wir glauben, dass wir sein sollten, und des Annehmens dessen, was wir sind. Eine gängige Definition besagt, dass authentisch sein bedeu-tet, sein Leben nach den eigenen Werten und Zielen zu leben.
Autorität	Die Fähigkeit, andere zu beeinflussen. Die Macht, Befehle zu erteilen oder Entscheidungen zu treffen, das Recht, jemanden oder etwas zu lenken oder zu kontrollieren.
Änderung von Verhaltensweisen	In der Lage sein, die Methode oder den Arbeitsstil an die Erfordernisse der jeweiligen Situation anzupassen. Im Allgemeinen versteht man darunter den Prozess der Veränderung menschlicher Verhal-tenismuster durch verschiedene Motivations-techniken wie negative und positive Verstärkung, Auslöschung, Ausblenden, For-mung und Verkettung. Sie kann ein nützliches Instrument sein, um erwünschte Verhaltens-weisen zu fördern.
Abzug	Ein Argumentationsprozess, der vom All-gemeinen zum Konkreten geht und bei dem eine Schlussfolgerung notwendigerweise aus einer Reihe von Prämissen folgt, so dass die Schlussfolgerung nicht falsch sein kann, wenn die Prämissen wahr sind. Der Prozess des schlussfolgernden Denkens selbst.



Ablenkung	Ein Reiz oder eine Aufgabe, der/die die Aufmerksamkeit von der Aufgabe von primärem Interesse ablenkt.
Achtsamkeit	Ein geistiger Zustand, der dadurch erreicht wird, dass man seine Aufmerksamkeit auf den gegenwärtigen Moment richtet und dabei in aller Ruhe seine Gefühle, Gedanken und Körperempfindungen anerkennt und annimmt; wird als therapeutische Technik eingesetzt.
Aufgeschlossenheit	Aufgeschlossenheit bedeutet, für eine Vielzahl von Ideen, Argumenten und Informationen empfänglich zu sein. Aufgeschlossenheit wird im Allgemeinen als positive Eigenschaft angesehen. Sie ist notwendig, um kritisch und vernünftig zu denken. Aufgeschlossenheit bedeutet, Fragen zu stellen und aktiv nach Informationen zu suchen, die die eigenen Überzeugungen in Frage stellen. Dazu gehört auch die Überzeugung, dass andere Menschen ihre Überzeugungen und Argumente frei äußern können sollten, auch wenn man nicht unbedingt mit diesen Ansichten übereinstimmt.
Aufgeschlossenheit	Die Bereitschaft, sich neue Ideen, Eindrücke oder Vorschläge anzuhören oder zu akzeptieren. Lernen, das durch soziale Interaktionen mit anderen Personen erleichtert wird.

**B**

Begriff	Beschreibung
Begründung	Begründung (Reasoning) ist ein Denkprozess, bei dem der Einzelne ein Problem erkennt, bewertet und sich für eine Lösung entscheidet.
Brainstorming	ist eine Gruppenproblemlösungsmethode, die das spontane Einbringen von kreativen Ideen und Lösungen beinhaltet. Diese Technik erfordert eine intensive, freie Diskussion, bei der jedes Gruppenmitglied ermutigt wird, laut zu denken und so viele Ideen wie möglich auf der Grundlage seiner unterschiedlichen Kenntnisse vorzuschlagen.
Business	ist die Praxis, seinen Lebensunterhalt zu verdienen oder Geld zu verdienen, indem man Produkte



	herstellt oder kauft und verkauft. Es ist auch "jede Tätigkeit oder jedes Unternehmen, das mit Gewinnabsicht betrieben wird
Bewältigungsstrategien	Bezieht sich auf bewusste Strategien, die eingesetzt werden, um unangenehme Gefühle zu reduzieren. Bewältigungsstrategien können Kognitionen oder Verhaltensweisen sein und können individuell oder sozial sein.
Bewertung	Ein systematischer, absichtlicher und strukturierter Interpretationsprozess zur Sammlung und Analyse von (quantitativen und qualitativen) Daten, der sich mit den ursprünglichen Zielen befasst und mit dem, was entweder vorhergesagt wurde oder was erreicht wurde und wie es erreicht wurde.
Beobachtung	Die sorgfältige, genaue Untersuchung eines Objekts, eines Prozesses oder eines anderen Phänomens mit dem Ziel, Daten darüber zu sammeln oder Schlussfolgerungen zu ziehen.

**C**

Begriff	Beschreibung
Coaching	Ist eine Form der Entwicklung, bei der eine erfahrene Person, Coach genannt, einen Lernenden oder Kunden bei der Erreichung eines bestimmten persönlichen oder beruflichen Ziels unterstützt, indem sie ihn schult und anleitet. Der Lernende wird manchmal als Coachee bezeichnet.

**D**

Begriff	Beschreibung
Datenverarbeitung	Die Durchführung von Operationen an Daten, insbesondere durch einen Computer, um Informationen abzurufen, umzuwandeln oder zu



	klassifizieren.
Deadline	Ein Zeitlimit ist ein enges Zeitfenster oder ein bestimmter Zeitpunkt, bis zu dem ein Ziel oder eine Aufgabe erfüllt sein muss.
Delegation	Delegation ist die Übertragung von Befugnissen an eine andere Person zur Durchführung bestimmter Tätigkeiten. Es ist der Prozess der Verteilung und Übertragung von Arbeit an eine andere Person.
Divergentes Denken	Ist ein Denkprozess oder eine Methode, die in verschiedene Richtungen führt. Einige davon sind konventionell, andere originell. Er erfolgt in der Regel spontan, frei fließend und "nicht-linear". Da einige der daraus resultierenden Ideen originell sind, bietet divergentes Denken das Potenzial für kreatives Denken und Problemlösung.
Durchsetzungsvermögen	Ein anpassungsfähiger Kommunikationsstil, bei dem der Einzelne seine Gefühle und Bedürfnisse direkt zum Ausdruck bringt und dabei den Respekt für andere aufrechterhält. Ein Mangel an Durchsetzungsvermögen kann zu Depressionen und Angstzuständen beitragen, während sich ein unangepasster Umgang mit Durchsetzungsvermögen in Aggression äußern kann.
Dankbarkeit	Die Eigenschaft, dankbar zu sein; die Bereitschaft, <u>Freundlichkeit zu zeigen</u> und zu erwidern. Dankbarkeit ist sowohl ein Zustand als auch eine Eigenschaft.

## E

Begriff	Beschreibung
Effektivität	ist die Fähigkeit, ein gewünschtes Ergebnis zu erzielen, oder die Fähigkeit, einen gewünschten Output zu produzieren. Es ist die Fähigkeit, Dinge gut, erfolgreich und ohne Verschwendung zu tun.
Emotion(en)	Emotionen sind psychische Zustände, die durch neurophysiologische Veränderungen hervorgerufen werden und mit Gedanken, Gefühlen, Verhaltensreaktionen und einem gewissen Maß an Freude oder Unbehagen (Freude, Trauer, Wut, Angst, Ekel usw.) verbunden sind.-Emotionen sind in der Regel mit Gefühlen verbunden, unterscheiden sich aber von diesen durch eine offene oder implizite



	Auseinan-dersetzung mit der Welt.
Emotionale Intelligenz	Emotionale Intelligenz (EI) ist die Fähigkeit, Emotionen wahrzunehmen, zu interpretieren, zu zeigen, zu kontrollieren und zu nutzen, um mit anderen effektiv und konstruktiv zu kommunizieren und in Beziehung zu treten. Die Fähigkeit, Emotionen auszudrücken und zu kontrollieren, ist von entscheidender Bedeutung, aber auch die Fähigkeit, die Emotionen anderer zu verstehen, zu interpretieren und darauf zu reagieren.
Emotionale Argumentation	Emotionales Denken ist ein kognitiver Prozess, bei dem eine Person zu dem Schluss kommt, dass ihre emotionale Reaktion beweist, dass etwas wahr ist, trotz gegenteiliger empirischer Beweise. Emotionales Denken schafft eine "emotionale Wahrheit", die in direktem Konflikt mit der umgekehrten "Wahrnehmungswahrheit" stehen kann.
Einfühlungsvermögen	Das Verstehen einer Person aus ihrer Perspektive und nicht aus der eigenen, oder das stellvertretende Miterleben der Gefühle, Wahrnehmungen und Gedanken dieser Person. Empathie führt nicht von sich aus zu einer Motivation, Hilfe zu leisten, obwohl sie in Sympathie oder persönliches Leid umschlagen kann, was wiederum zu Handlungen führen kann. Empathie für die Person (Klient, Nutzer, Patient) kann ein Weg zum Verständnis der Kognitionen, Affekte, Motivationen oder Verhaltensweisen des Klienten sein.
Ermächtigung	Der Prozess, stärker und selbstbewusster zu werden, vor allem, wenn es darum geht, das eigene Leben zu kontrollieren und seine Rechte einzufordern. Förderung der Fähigkeiten, des Wissens und des Selbstvertrauens, die notwendig sind, um das eigene Leben besser in den Griff zu bekommen.
Enthusiasmus	Ein Gefühl der Aufregung oder Leidenschaft für eine Tätigkeit, eine Sache oder ein Objekt.
Ethik	Moralische Grundsätze, die das Verhalten einer Person oder die Ausübung einer Tätigkeit <u>bestimmen</u> . Der Zweig der Philosophie, der sowohl den Inhalt moralischer Urteile (d. h., was richtig und was falsch ist) als auch ihre Natur (d. h., ob solche Urteile als objektiv oder subjektiv anzusehen sind) untersucht.
Experimentieren	Die Aktion oder der Prozess des Ausprobierens neuer Ideen, Methoden oder Aktivitäten.



Extrinsische Motivation	Extrinsische Motivation bedeutet, eine Aufgabe auszuführen oder ein Verhalten zu zeigen, das durch äußere Gründe bedingt ist, z. B. um eine Bestrafung zu vermeiden oder eine Belohnung zu erhalten. Eine <i>Motivation, die durch externe Belohnungen angetrieben wird.</i>
Entscheidungsfindung	In der Psychologie wird die Entscheidungsfindung als ein kognitiver Prozess betrachtet, der zur Auswahl einer Überzeugung oder einer Handlungsweise unter mehreren möglichen Alternativen führt. Sie kann entweder rational oder irrational sein.
Ehrlichkeit	Ganz allgemein: Wahrhaftigkeit, Aufrichtigkeit und Integrität. Ehrlichkeit, d. h. wahrheitsgemäßes Sprechen und Handeln, bedeutet mehr als nicht zu lügen, zu täuschen, zu stehlen oder zu betrügen. Es bedeutet auch, anderen gegenüber Respekt zu zeigen und Integrität und Selbstbewusstsein zu besitzen.
Entspannung	Nachlassen der Intensität, der Kraft, der Energie oder der Anspannung, was zu einer Beruhigung des Geistes, des Körpers oder beider führt.

**F**

Begriff	Beschreibung
Feedback	Antworten, die eine Person über die Korrektheit, die physische Wirkung oder die sozialen oder emotionalen Auswirkungen ihres Verhaltens oder Denkens informieren. In zwischenmenschlichen Beziehungen und in der Therapie gibt das Informationsfeedback dem Einzelnen Einblick in die Erfahrungen, die andere Menschen mit ihm machen. In der Verhaltenstherapie soll das Informationsfeedback dazu beitragen, das Verhalten direkt zu ändern und zu gestalten.
Flexibilität	Flexibilität ist ein Persönlichkeitsmerkmal, das beschreibt, inwieweit eine Person in der Lage ist, mit veränderten Umständen umzugehen und Probleme und Aufgaben auf neue, kreative Weise anzugehen.
Führung	Die Prozesse, die mit der Führung anderer verbunden sind, einschließlich der Organisation, Leitung, Koordinierung und Motivation ihrer Bemühungen zur Erreichung bestimmter Gruppen-



	oder Organisationsziele. Führung beruht in der Regel auf Gegenseitigkeit (die Führungs-kräfte beeinflussen die Gefolgschaft, und die Gefolgschaft beeinflusst die Führungskräfte), ist transaktional (die Führungskräfte und die Gefolgschaft tauschen ihre Zeit, Energien und Fähigkeiten aus, um ihren gemeinsamen Nutzen zu erhöhen), transformational (die Führungs-kräfte inspirieren und motivieren die Gefolg-schaft) und kooperativ statt zwanghaft (die Gefolgschaft nimmt die Vorschläge der Füh-rungskraft freiwillig an).
--	---

**G**

Begriff	Beschreibung
Glaube(n)	Ein Glaube ist eine Einstellung, dass etwas der Fall ist oder dass eine Aussage über die Welt wahr ist. In der Erkenntnistheorie verwenden Philosophen den Begriff "Glaube", um sich auf Einstellungen über die Welt zu beziehen, die entweder wahr oder falsch sein können.
Glaubwürdigkeit	Die Eigenschaft, dass man ihr vertraut und an sie glaubt. Die Eigenschaft, als wahr, echt oder ehrlich akzeptiert zu werden.
Gefühl(e)	Gefühle sind subjektiv, bewertend und unabhängig von den Empfindungen, Gedanken oder Bildern, die sie hervorrufen. Sie werden unweigerlich als angenehm oder unangenehm bewertet, können aber auch spezifischere intrapsychische Qualitäten haben (z. B. wird der affektive Tonfall von Angst als anders empfunden als der von Wut). Das Gefühl ist also lediglich ein geistiges Abbild dessen, was in unserem Körper vor sich geht, während wir eine Emotion erleben.
Glück	ist ein Zustand des emotionalen Wohlbefindens (Gefühl der Freude, des Frohsinns, der Zufriedenheit ...), den eine Person entweder im engeren Sinne erlebt, wenn in einem bestimmten Moment gute Dinge geschehen, oder im weiteren Sinne als eine positive Bewertung des eigenen Lebens und der eigenen Leistungen insgesamt - also als subjektives Wohlbefinden.
Geistiges Gleichgewicht	Der psychologische Zustand einer Person, die auf einem zufriedenstellenden Niveau der emotionalen



	und verhaltensmäßigen Anpassung funktioniert.
Gewaltfreie Kommunikation	Gewaltfreie Kommunikation ist ein Kommunikationsansatz, der auf den Grundsätzen der Gewaltlosigkeit beruht. Sie ist keine Technik zur Beendigung von Meinungsverschiedenheiten, sondern vielmehr eine Methode, die darauf abzielt, das Einfühlungsvermögen zu erhöhen und die Lebensqualität derjenigen, die die Methode anwenden, und der Menschen in ihrem Umfeld zu verbessern.
Geduld	Die Fähigkeit, Verzögerungen, Probleme oder Leiden zu akzeptieren oder zu tolerieren, ohne verärgert oder ängstlich zu werden.
Gegenseitigkeit	Die Qualität einer Handlung, eines Prozesses oder einer Beziehung, bei der eine Person Leistungen von einer anderen erhält und im Gegenzug eine gleichwertige Leistung erbringt.

## H

Begriff	Beschreibung
Harte Fähigkeiten	Es handelt sich um spezifische Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse, die eine Person besitzen und nachweisen kann. Sie konzentrieren sich in der Regel auf bestimmte Aufgaben, die für die Ausführung einer Arbeit erforderlich sind, wie die Verwendung bestimmter Software, Werkzeuge oder anderer Ausrüstung. Viele Hard Skills sind technisch und sehr begehrt.
Hilflosigkeit	Hilflosigkeit ist die Überzeugung, dass man nichts tun kann, um eine schlechte Situation zu verbessern (z. B. die Diagnose einer Krankheit). In vielerlei Hinsicht ist Hilflosigkeit also eine Überzeugung, dass es unmöglich ist, die Situation oder ihre Folgen zu kontrollieren. Wie alle Überzeugungen wird auch die Hilflosigkeit erlernt.
Hypothese	Eine Vermutung oder ein Erklärungsvorschlag, der auf der Grundlage begrenzter Beweise als Ausgangspunkt für weitere Untersuchungen gemacht wird. In einem wissenschaftlichen Kontext eine überprüfbare Aussage über die Beziehung zwischen zwei oder mehreren Variablen oder ein Erklärungsvorschlag für ein beobachtetes Phänomen. In der Philosophie eine



	Behauptung, die als Grundlage für eine Schlussfolgerung gemacht wird, ohne dass eine Vermutung über ihren Wahrheitsgehalt besteht.
--	--

## I

Begriff	Beschreibung
Impuls(e)	Ein plötzlicher starker und unreflektierter Drang oder Wunsch zu handeln.
Innovatives Denken	Die Fähigkeit, etwas Neues zu schaffen und sich von traditionellen Denkmustern zu lösen. Mit Hilfe von innovativem Denken kann man neue Ideen entwickeln, anders handeln und neuartige Lösungen für Probleme finden.
Integrität	Die Praxis, ehrlich zu sein und ein konsequentes und kompromissloses Festhalten an starken moralischen und ethischen Grundsätzen und Werten zu zeigen. In der Ethik wird Integrität als die Ehrlichkeit und Wahrhaftigkeit oder Genauigkeit des eigenen Handelns betrachtet.
Intellektuelle Flexibilität	die moralische Fähigkeit, sich auf die eigene Sichtweise einzustellen - sich die eigenen Wahrnehmungsgrenzen einzugestehen, Feedback anzunehmen und aus persönlichen Erfahrungen zu lernen, auch aus den eigenen Fehlern, sowie aus den Einsichten und Erfahrungen anderer. Unvoreingenommenheit, die Fähigkeit, Informationen zu integrieren und zu verändern.
Interaktion	Beziehung zwischen zwei oder mehreren Systemen, Personen oder Gruppen, die zu einer gegenseitigen Beeinflussung führt.
Interpretation	Der Vorgang, bei dem die Bedeutung von etwas erklärt wird. Im Bereich der Sozialhilfe (z. B. Freiwilligenarbeit) kann die Interpretation dem Einzelnen eine alternative Sichtweise des Problems vermitteln. Hilft dabei, zugrundeliegende Trends, Muster und Fragen im Zusammenhang mit dem Problem zu erkennen.
Intrinsische Motivation	Intrinsische Motivation bedeutet, dass man eine Aufgabe ausführt, weil sie für einen persönlich lohnend ist. Sie ist definiert als das Ausführen einer Tätigkeit wegen der ihr innewohnenden Befriedigung und nicht wegen einer abtrennbaren Folge. Wenn



	eine Person intrin-sisch motiviert ist, handelt sie wegen des Spaßes oder der Herausforderung, die damit verbunden ist, und nicht wegen externer Produkte, Zwänge oder Belohnungen.
Intuition	Unmittelbare Einsicht oder Wahrnehmung, im Gegensatz zu bewusstem Denken oder Überlegen. Eine Fähigkeit, etwas sofort zu ver-stehen oder zu wissen, die eher auf Gefühlen als auf Fakten beruht.

**J****K**

Begriff	Beschreibung
Klarheit	Die Eigenschaft, kohärent und verständlich zu sein; die Eigenschaft, klar und leicht zu ver-stehen, zu sehen oder zu hören zu sein; die Eigenschaft der Transparenz.
Kognitive Fähigkeiten	Kognitive Fähigkeiten, auch kognitive Funktionen, kognitive Fähigkeiten oder kognitive Kapazitäten genannt, sind gehirnbasierte Fähigkeiten, die für den Erwerb von Wissen, die Verarbeitung von Informationen und das logische Denken erforderlich sind. Das sind die Kernfähigkeiten, die Ihr Gehirn zum Denken, Lesen, Lernen, Erinnern, Überlegen und Aufpassen einsetzt.
Kommunikation	Die Weitergabe oder der Austausch von Informationen in Wort, Schrift oder über ein anderes Medium.
Konzentration	Der Vorgang oder die Fähigkeit, die gesamte Aufmerksamkeit zu bündeln.
Konflikt	Ein ausgedehntes Ringen, ein Kampf, eine Schlacht; ein Zusammenstoß oder eine scharfe Meinungsverschiedenheit (zwischen Ideen, Interessen oder Zielen); ein geistiger Kampf, der aus Bedürfnissen, Trieben, Wünschen oder Forderungen resultiert, die im Widerspruch zueinander stehen oder nicht miteinander vereinbar sind.
Konfliktlösung	Konfliktlösung ist ein Prozess, bei dem zwei oder mehr Parteien eine friedliche Lösung für einen Streit



	erreichen.
Konfrontation	Die Konfrontation ist ein Element des Konflikts, bei dem die Parteien einander gegenüberstehen und sich im Verlauf einer Streitigkeit direkt miteinander auseinandersetzen.
Konvergentes Denken	Konzentriert sich darauf, eine klar definierte Lösung für ein Problem zu finden. Es bedeutet im Allgemeinen die Fähigkeit, die "richtige" Antwort auf Standardfragen zu geben, die keine nennenswerte Kreativität erfordern, z. B. bei den meisten Aufgaben in der Schule und bei standardisierten Multiple-Choice-Tests für Intelligenz.
Koordinierung	Die Fähigkeit verschiedener Teile, zusammen zu funktionieren, die Organisation der verschiedenen Elemente von Aktivitäten, damit sie effektiv zusammenarbeiten können, z. B. arbeiten Gruppen von Menschen auf effiziente und organisierte Weise zusammen.
Kreativität	Die Fähigkeit, originelle Arbeiten, Theorien, Techniken oder Gedanken zu produzieren oder zu entwickeln. Ein kreativer Mensch zeichnet sich durch Originalität, Vorstellungskraft und Ausdruckskraft aus.
Krise	Eine Situation (z. B. eine traumatische Veränderung), die bei den Beteiligten erheblichen kognitiven oder emotionalen Stress verursacht. Krisen sind negative Veränderungen im menschlichen Umfeld oder in der Umwelt, vor allem wenn sie abrupt und ohne Vorwarnung auftreten.

**L**

Begriff	Beschreibung
Laterales Denken	Die Lösung von Problemen durch einen indirekten und kreativen Ansatz, typischerweise durch die Betrachtung des Problems in einem neuen und ungewöhnlichen Licht.
Logisches Denken	Analyse einer Situation oder eines Problems mit Hilfe des Verstandes und Erarbeitung möglicher Lösungen. Logische Denker sammeln alle Informationen, die sie bekommen können, bewerten die Fakten und entscheiden dann methodisch, wie sie am besten vorgehen.

**M**

Begriff	Beschreibung
Management	Der Prozess des Umgangs mit oder der Kontrolle von Dingen oder Menschen. Eine Einzelperson oder eine Gruppe von Personen, die eine Person oder eine Gruppe von Personen herausfordert und beaufsichtigt, um die gewünschten Ziele zu erreichen. Darüber hinaus umfasst die Definition von Management die Fähigkeit, Personen zu planen, zu organisieren, zu überwachen und zu leiten
Moral	Ein System von Überzeugungen oder Werten in Bezug auf richtiges Verhalten, anhand dessen ein Verhalten als akzeptabel oder inakzeptabel beurteilt wird.
Motivation	Der Antrieb, der dem Verhalten einen Zweck oder eine Richtung gibt und beim Menschen auf einer bewussten oder unbewussten Ebene wirkt. Motive werden häufig unterteilt in (a) physio-logische, primäre oder organische Motive, wie Hunger, Durst und Schlafbedürfnis, und (b) persönliche, soziale oder sekundäre Motive, wie Zugehörigkeit, Wettbewerb und individuelle Interessen und Ziele.
Multidisziplinärer Ansatz	Eine Art der Bearbeitung von beruflichen Fragen, bei der Personen aus verschiedenen Disziplinen oder Berufen zusammenarbeiten, um ein gründlicheres und detaillierteres Verständnis für die Art der Fragen zu erlangen und folglich umfassendere Antworten zu entwickeln.
Menschliche Bedürfnisse	Ein Spannungszustand in einem Organismus, der sich aus dem Mangel an etwas ergibt, das für das Überleben, das Wohlbefinden oder die persönliche Entfaltung erforderlich ist. Bedürfnisse werden von Wünschen unterschieden. Im Falle eines Bedürfnisses führt ein Mangel zu einem eindeutig negativen Ergebnis: einer Funktionsstörung. Der Begriff "menschliche Bedürfnisse" bezieht sich im Allgemeinen auf die Triebfedern des menschlichen Handelns, die Beweggründe für menschliches Verhalten.
Menschliche Beziehungen	bezieht sich auf die Fähigkeit, auf gesunde Weise mit anderen zu interagieren und starke Beziehungen aufzubauen. Aus der Sicht von Führungskräften in einem Unternehmen geht es darum, Systeme und Kommunikationskanäle zu schaffen, die sowohl



	Gruppen- als auch starke Einzelbeziehungen zwischen Mitarbeitern ermöglichen.
--	---

**N**

Begriff	Beschreibung
Nonkonformistisch	Eine Person, die in ihrem Verhalten oder ihren Ansichten nicht den vorherrschenden Ideen oder Praktiken entspricht
Nonverbale Kommunikation	Nonverbale Kommunikation ist die Übermittlung von Botschaften oder Signalen über eine nonverbale Plattform wie Augenkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Körpersprache. Sie umfasst die Verwendung von sozialen Hinweisen, Bewegungsabläufen, Entfernung und physischer Umgebung oder Aussehen, Tonfall und Tonhöhe der Stimme und Berührung.
Mündliche Kommunikation	Mündliche Kommunikation ist der Gebrauch von Worten, um Informationen mit anderen Menschen auszutauschen. Sie kann daher sowohl mündliche als auch schriftliche Kommunikation umfassen. Viele Menschen verwenden den Begriff jedoch nur zur Beschreibung der mündlichen Kommunikation. Bei der verbalen Kommunikation geht es um die Worte, die Sie wählen, und darum, wie sie gehört und interpretiert werden.

**O**

Begriff	Beschreibung
Optimismus	Optimismus ist eine Geisteshaltung, die durch Hoffnung und Zuversicht auf Erfolg und eine positive Zukunft gekennzeichnet ist. Optimisten neigen dazu, Schwierigkeiten als Lernerfahrungen oder vorübergehende Rückschläge zu betrachten. Es handelt sich um eine Reihe von Überzeugungen und Eigenschaften, die dem Einzelnen helfen, über die positiven Aspekte des Lebens nachzudenken, anstatt über die negativen.

**P**

Begriff	Beschreibung
Persönliches Wachstum	ist ein Prozess der Entwicklung neuer Fähigkeiten, Einstellungen, Handlungen oder Reaktionen, die sich positiv auf Ihr Leben auswirken und Ihr allgemeines Wohlbefinden steigern können. Erfolgreiches persönliches Wachstum erfordert Motivation, den Wunsch, sich zu verbessern, und die Bereitschaft, sich um Veränderungen zu bemühen.
Persönliche Stärke	Persönliche Stärken sind positive Persönlichkeitsmerkmale, Kenntnisse und Fähigkeiten. Sie werden als unsere eingebauten Kapazitäten für bestimmte Arten des Denkens, Fühlens und Verhaltens definiert.
Persönliche Werte	Sind "weit gefasste, wünschenswerte Ziele, die das Handeln der Menschen motivieren und als Leitprinzipien in ihrem Leben dienen. Jeder Mensch hat Werte, aber jeder Mensch hat ein anderes Wertesystem. Diese Unterschiede werden von der Kultur, der persönlichen Erziehung, den Lebenserfahrungen und einer Reihe anderer Einflüsse beeinflusst. Sie sind die eigene Ethik und die Ziele der Persönlichkeit.
Persönlichkeitsmerkmale	Ein relativ stabiles, beständiges und dauerhaftes inneres Merkmal, das sich aus einem Muster von Verhaltensweisen, Einstellungen, Gefühlen und Gewohnheiten einer Person ableiten lässt.
Positivität	Die Praxis oder Tendenz, positiv oder optimistisch eingestellt zu sein.
Positive Psychologie	Die positive Psychologie ist ein Zweig der Psychologie, der sich auf die charakterlichen Stärken und Verhaltensweisen konzentriert, die es dem Einzelnen ermöglichen, ein Leben mit Sinn und Zweck zu führen - vom Überleben zum Aufblühen zu gelangen.
Präkonzeption	Eine Überzeugung oder Erwartung in Bezug auf ein Einstellungsobjekt, die besteht, bevor wesentliche Informationen über das Objekt gewonnen wurden.
Prädisposition	Eine Prädisposition ist eine Reihe von Faktoren, die zwar keine direkte Ursache darstellen, aber die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass eine Person eine Persönlichkeits-eigenschaft oder ein Merkmal aufweist oder eine bestimmte Störung oder ein



	bestimmtes Verhalten entwickelt. Beispielsweise können Drogen- oder Alkoholsucht oder auch Persönlichkeitstypen genetische Prädispositionen sein. Die eigentliche Persönlichkeitsentwicklung kann durch das Zusammenwirken bestimmter biologischer, psychologischer oder umweltbedingter Faktoren ausgelöst werden.
Prioritätensetzung	Unter Priorisierung versteht man die Anordnung von Elementen oder Aktivitäten nach ihrer Wichtigkeit im Verhältnis zueinander.
Proaktivität	Proaktives oder proaktives Verhalten bezieht sich auf selbstinitiiertes Verhalten, das versucht, ein Problem zu lösen, bevor es auftritt. Proaktives Verhalten bedeutet, im Vorfeld einer zukünftigen Situation zu handeln, anstatt zu reagieren.
Problemlösung	Bei der Problemlösung geht es darum, ein Problem zu definieren, die Ursache des Problems zu ermitteln, Lösungsalternativen zu identifizieren, zu priorisieren und auszuwählen und eine Lösung umzusetzen.

**Q****R**

Begriff	Beschreibung
Rationales Denken	Rationales Denken wird definiert als der Gebrauch der Vernunft, die Fähigkeit, Dinge zu verstehen, und die Anwendung von Logik zur Feststellung und Überprüfung von Fakten.
Rapport	In der Psychologie die Fähigkeit, mit anderen in einer Weise in Kontakt zu treten, die ein Klima des Vertrauens und des Verständnisses schafft. Eine warme, entspannte Beziehung des gegenseitigen Verständnisses, der Akzeptanz und der wohlwollenden Kompatibilität zwischen oder unter Personen.
Reflexion	Untersuchung, Kontemplation und Analyse der eigenen Gedanken, Gefühle und Handlungen. Der Zustand oder die Fähigkeit dazu wird als



	Selbstreflexivität bezeichnet.
Respekt	Eine Haltung oder ein Verhalten, das Wertschätzung, Ehre, Achtung, Besorgnis und andere positive Eigenschaften gegenüber einer Person oder einem Unternehmen zum Aus-druck bringt. Respekt kann in zwischenmenschlichen und gruppenübergrei-fenden Beziehungen einen wichtigen Zweck erfüllen, indem er z. B. die Kommunikation fördert.
Risikomanagement	Ist ein strukturierter Ansatz zur Bewältigung der mit einer Bedrohung verbundenen Ungewissheit, eine Abfolge menschlicher Aktivitäten einschließlich der Risikobewertung, der Entwicklung von Strategien zur Risiko-bewältigung und der Risikominderung unter Einsatz von Managementressourcen.
Regulierung Emotionen	von Ist die Fähigkeit, die Kontrolle über den eigenen emotionalen Zustand auszuüben. Dazu können Verhaltensweisen gehören wie das Überdenken einer schwierigen Situation, um Wut oder Angst abzubauen, das Verbergen sichtbarer Anzei-chen von Traurigkeit oder Angst oder die Kon-zentration auf Gründe, um sich glücklich oder ruhig zu fühlen.

**S**

Begriff	Beschreibung
Selbstverwirklichung	Die vollständige Verwirklichung dessen, wozu man fähig ist, einschließlich der maximalen Entwicklung der Fähigkeiten und der vollen Beteiligung am und Wertschätzung für das Leben, insbesondere in Form von Gipfel-erlebnissen. Der Begriff wird vor allem mit Abraham Maslow in Verbindung gebracht, der den Prozess des Strebens nach der vollen Entfaltung des Potenzials als grundlegend ansah, der jedoch erst erreicht werden kann, wenn die Grundbedürfnisse nach körperlichem Überleben, Sicherheit, Liebe und Zugehörigkeit sowie Wertschätzung erfüllt sind. Auch <u>Selbst-verwirklichung</u> genannt.
Selbsterfahrung	Die Fähigkeit, sich auf sich selbst zu kon-zentrieren und zu erkennen, inwieweit die eigenen Handlungen,



	<p>Gedanken oder Gefühle mit den eigenen Maßstäben übereinstimmen oder nicht. Wenn jemand sehr selbstbewusst ist, kann er sich selbst objektiv einschätzen, seine Emotionen kontrollieren, sein Verhalten mit seinen Werten in Einklang bringen und richtig verstehen, wie andere ihn wahrnehmen.</p>
Selbstfürsorge	<p>Sie ist definiert als angemessene Aufmerksamkeit für das eigene physische und psychische Wohlbefinden. Es ist die Fähigkeit, für sich selbst zu sorgen, indem man sich seiner selbst bewusst ist, sich selbst kontrolliert und auf sich selbst vertraut, um optimale Gesundheit und Wohlbefinden zu erreichen, zu erhalten oder zu fördern.</p>
Selbstdisziplin	<p>1. die Beherrschung der eigenen Impulse und Wünsche unter Verzicht auf unmittelbare Befriedigung zugunsten langfristiger Ziele. 2. Entschlossenes Festhalten an einem Plan oder einer Vorgehensweise, um die eigenen Ziele zu erreichen.</p>
Selbstkongruanz	<p>Das Ausmaß, in dem Menschen persönliche Ziele mit einem Gefühl von intrinsischem Interesse und Identitätskongruenz verfolgen. Selbstkongruente Ziele sind Ziele, die mit dem übereinstimmen, was wir sind, unserem authentischen Selbst, und mit dem, was wir in unserem Leben wirklich tun wollen.</p>
Selbstverständnis	<p>Die Beschreibung und Bewertung der eigenen Person, einschließlich psychologischer und physischer Eigenschaften, Qualitäten, Fähigkeiten, Rollen usw. Selbstkonzepte tragen dazu bei, dass der Einzelne im Laufe der Zeit ein Gefühl für seine Identität entwickelt. Die bewusste Darstellung des Selbstkonzepts hängt zum Teil von der unbewussten Schematisierung des Selbst ab. Obwohl Selbstkonzepte dem Bewusstsein in der Regel bis zu einem gewissen Grad zur Verfügung stehen, können sie von der Repräsentation ausgeschlossen sein und dennoch Urteil, Stimmung und Verhaltensmuster beeinflussen.</p>
Selbstvertrauen	<p>Wird als Selbstvertrauen beschrieben: Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, Kapazitäten und das eigene Urteilsvermögen. Es ist eine Einstellung zu Ihren Fähigkeiten und Fertigkeiten. Es bedeutet, dass Sie sich selbst akzeptieren und vertrauen und ein Gefühl der Kontrolle über Ihr Leben haben. Sie kennen Ihre Stärken und Schwächen gut und haben eine positive</p>



	Einstellung zu sich selbst.
Selbstwirksamkeit	Bezieht sich auf die Überzeugung einer Person, dass sie in der Lage ist, Verhaltensweisen auszuführen, die erforderlich sind, um bestimmte Leistungen zu erzielen. Sie spiegelt das Vertrauen in die Fähigkeit wider, Kontrolle über die eigene Motivation, das eigene Verhalten und das soziale Umfeld auszuüben.
Selbstdarstellung	Freier Ausdruck der eigenen Gefühle, Gedanken, Talente, Einstellungen oder Impulse durch Mittel wie verbale Kommunikation, visuelle, dekorative, literarische und darstellende Kunst sowie andere alltägliche Aktivitäten (z. B. Gartenarbeit, Sport). Selbstdarstellung ist im Kern die Handlung, mit der man sich selbst ausdrückt, und sie kann eine große Vielfalt an Formen annehmen.
Selbstdarstellung	Freier Ausdruck der eigenen Gefühle, Gedanken, Talente, Einstellungen oder Impulse durch Mittel wie verbale Kommunikation, visuelle, dekorative, literarische und darstellende Kunst sowie andere alltägliche Aktivitäten (z. B. Gartenarbeit, Sport). Selbstdarstellung ist im Kern die Handlung, mit der man sich selbst ausdrückt, und sie kann eine große Vielfalt an Formen annehmen.
Selbstregulierung	Die Kontrolle des eigenen Verhaltens durch Selbstbeobachtung (Aufzeichnung des Verhaltens), Selbsteinschätzung (Bewertung der bei der Selbstbeobachtung gewonnenen Informationen) und Selbstverstärkung (Belohnung für angemessenes Verhalten oder das Erreichen eines Ziels).
Situationsbewusstsein	Bewusstes Wissen über die unmittelbare Umgebung und die darin stattfindenden Ereignisse. Das Situationsbewusstsein umfasst die Wahrnehmung der Elemente in der Umgebung, das Verstehen ihrer Bedeutung und ihrer Beziehungen zueinander sowie die Projektion ihrer zukünftigen Zustände.
Soziale Interaktion	Jeder Prozess, der eine wechselseitige Stimulation oder Reaktion zwischen zwei oder mehreren Personen beinhaltet. Soziale Interaktion umfasst die Entwicklung von Kooperation und Wettbewerb, den Einfluss von Status und sozialen Rollen sowie die Dynamik von Gruppenverhalten, Führung und Konformität. Anhaltende soziale Interaktion zwischen bestimmten Individuen führt zur Bildung von sozialen Beziehungen.
Sozialer Beweis	Ist ein psychologisches Phänomen, bei dem



	<p>Menschen die Handlungen anderer übernehmen, um zu versuchen, das richtige Verhalten in einer bestimmten Situation zu reflektieren. Im Wesentlichen ist es die Vorstellung, dass, da andere es tun, ich es auch tun sollte. Es ist teilweise ein Ausdruck von "Herdenmentalität".</p>
Soft Skills	<p>Persönliche Eigenschaften, die es einer Person ermöglichen, effektiv und harmonisch mit anderen Menschen zu interagieren.</p> <p>Das sind nicht-technische Fähigkeiten, die beschreiben, wie Sie arbeiten und mit anderen interagieren. Anders als Hard Skills sind sie nicht unbedingt etwas, das man in einem Kurs lernt, wie Datenanalyse oder Programmierung. Stattdessen spiegeln sie Ihren Kommunikationsstil, Ihre Arbeitsmoral und Ihren Arbeitsstil wider.</p>
Strategisches Denken	<p>Ist einfach ein absichtlicher und rationaler Denkprozess, der sich auf die Analyse kritischer Faktoren und Variablen konzentriert, die Einfluss haben werden. In seiner einfachsten Form ist strategisches Denken eine Fähigkeit, für die Zukunft zu planen. Es ist die Fähigkeit, Strategien vorzubereiten und Ideen zu entwickeln, die sowohl mit einem sich verändernden Umfeld zurechtkommen als auch die verschiedenen Herausforderungen berücksichtigen, die vor uns liegen.</p>
Stress	<p>Die physiologische oder psychologische Reaktion auf interne oder externe Stressoren. Stress bringt Veränderungen mit sich, die sich auf fast alle Systeme des Körpers auswirken und die Gefühle und das Verhalten des Menschen beeinflussen. Er kann sich durch Herz-klopfen, Schwitzen, Mundtrockenheit, Kurzatmigkeit, Zappeln, beschleunigtes Sprechen, Verstärkung negativer Emotionen (falls bereits vorhanden) und längere Dauer der Stressmüdigkeit äußern. Schwerer Stress äußert sich durch das allgemeine Anpassungs-syndrom. Indem er diese geistig-körperlichen Veränderungen hervorruft, trägt Stress direkt zu psychologischen und physiologischen Störungen und Krankheiten bei, beeinträchtigt die geistige und körperliche Gesundheit und verringert die Lebensqualität.</p>
Selbstverpflichtung	<p>Der Zustand oder die Eigenschaft, sich einer Sache, Tätigkeit usw. zu widmen; ein Engagement oder eine</p>



	Verpflichtung, die die Handlungsfreiheit einschränkt.
--	---

**T**

Begriff	Beschreibung
Transparenz	<p>ist eine Fähigkeit, die von Ihnen verlangt, ein ehrlicher und aufrichtiger Mitarbeiter zu sein.</p> <p>Als Ethik bedeutet Transparenz, so zu handeln, dass es für andere leicht ist, zu sehen, welche Handlungen ausgeführt werden. Transparenz impliziert Offenheit, Kommunikation und Verantwortlichkeit. Der Begriff wird vielleicht am häufigsten im übertragenen Sinne verwendet, um einen Zustand zu bezeichnen, in dem es keine Versuche gibt, etwas zu verbergen. Ist eine Fähigkeit, die von Ihnen verlangt, ein ehrlicher und geradliniger Mitarbeiter zu sein.</p>

**U**

Begriff	Beschreibung
Umsetzung	Der Prozess der Umsetzung einer Entscheidung oder eines Plans in die Praxis; Ausführung. Als solche ist die Umsetzung die Aktion, die auf eine Vorüberlegung folgen muss, damit etwas tatsächlich geschieht.
Übertragbare Fähigkeiten	Fähigkeiten über die Qualifikation hinaus. Fähigkeiten und Fertigkeiten, die Sie im Laufe Ihres Lebens entwickelt haben, in der Schule oder an der Universität, zu Hause, in Ihrem sozialen Leben sowie durch Erfahrungen am Arbeitsplatz. Sie werden oft als "übertragbare Fähigkeiten" bezeichnet, weil Sie diese allgemeinen Fähigkeiten in verschiedenen Bereichen, Arbeitsumgebungen und Branchen anwenden können (z. B. Zusammenarbeit, Problemlösung, Zeitmanagement, kreatives Denken, Anpassungsfähigkeit usw.).

**V**

Begriff	Beschreibung
Vertikales Denken	Das Lösen von Problemen mit Hilfe herkömmlicher



	<p>logischer Verfahren. Es handelt sich um eine Art der Herangehensweise an Probleme, bei der man in der Regel selektiv, analytisch und sequenziell vorgeht.</p>
Vision	<p>Ein geistiges Bild von etwas oder jemandem, das in der Phantasie entsteht. Ob privat oder geschäftlich, eine klare Vision ermöglicht es uns, den Weg zum Erfolg zu definieren. Die Verwirklichung dieser Vision hängt jedoch von unserer eigenen Einstellung ab und von der Bereitschaft, uns selbst täglich auf die Probe zu stellen, was manchmal unbequem und schwierig sein wird, aber absolut notwendig ist, um Veränderungen zu bewirken.</p>
Visualisierung	<p>Der Prozess, bei dem ein visuelles Bild im Kopf entsteht oder eine geplante Bewegung mental geprobt wird, um Fähigkeiten zu erlernen oder die Leistung zu verbessern. Im Bereich der Kreativität fördern und initiieren wir die Entstehung neuer Ideen. Daher ist die Visualisierung ein wirksames kreatives Werkzeug.</p>
Verhalten	<p>Die Art und Weise, wie man handelt oder sich verhält, insbesondere gegenüber anderen.</p>
Verhandlung	<p>Ein wechselseitiger Kommunikationsprozess, bei dem zwei oder mehr Streitparteien bestimmte Fragen prüfen, ihre Positionen erläutern und Angebote und Gegenangebote austauschen, um eine Lösung oder ein Ergebnis zu finden, das für alle Parteien akzeptabel ist.</p>
Vorurteile	<p>Eine negative Einstellung gegenüber einer anderen Person oder Gruppe, die bereits vor der Erfahrung mit dieser Person oder Gruppe gebildet wurde. Vorurteile umfassen eine affektive Komponente (Gefühle, die von leichter Nervosität bis hin zu Hass reichen), eine kognitive Komponente (Annahmen und Überzeugungen über Gruppen, einschließlich Stereotypen) und eine Verhaltenskomponente (negative Verhaltensweisen, einschließlich Diskriminierung und Gewalt). Sie neigen dazu, sich gegen Veränderungen zu wehren, da sie die Wahrnehmung der Informationen über die Gruppe durch die vorurteilsbeladene Person verzerren. Vorurteile aufgrund der Rassenzugehörigkeit sind Rassismus, Vorurteile aufgrund des Geschlechts sind Sexismus, Vorurteile aufgrund des chronologischen Alters sind Ageismus und Vorurteile aufgrund einer Behinderung sind <u>Behindertenfeindlichkeit</u>.</p>



Verantwortung	Die Übernahme von Verantwortung bedeutet, dass Sie die von Ihnen getroffenen Entscheidungen, die von Ihnen durchgeführten Maßnahmen und die daraus resultierenden Ergebnisse anerkennen und akzeptieren. Wahre Autonomie führt dazu, sowohl Verantwortung zu haben als auch Verantwortung zu übernehmen. Verantwortung ist ein wesentliches Element der Integrität; sie ist die Übereinstimmung dessen, was man denkt, was man sagt und was man tut. Verantwortung ist eine wesentliche Voraussetzung für Gegenseitigkeit, Vertrauen und für die Aufrechterhaltung symmetrischer Beziehungen.
Vertrauen	Vertrauen in die Verlässlichkeit von jemandem oder etwas. In zwischenmenschlichen Beziehungen bezieht sich Vertrauen auf das Vertrauen, das eine Person oder eine Gruppe von Menschen in die Verlässlichkeit einer anderen Person oder Gruppe hat; insbesondere ist es das Ausmaß, in dem jede Partei das Gefühl hat, dass sie sich darauf verlassen kann, dass die andere Partei das tut, was sie verspricht. Der Schlüsselfaktor ist nicht die eigentliche Ehrlichkeit der anderen Personen, sondern ihre Vorhersehbarkeit. Vertrauen wird von den meisten Psychologen als primäre Komponente in reifen Beziehungen zu anderen Menschen angesehen, seien es intime, soziale oder therapeutische Beziehungen.
Vertrauenswürdigkeit	Ist die Fähigkeit, ehrlich, zuverlässig und verlässlich zu sein. Sie steht in direktem Zusammenhang mit der Ethik, und zwar in zwei spezifischen Dimensionen: Integrität und Wohlwollen im beruflichen Umfeld, d. h. die Gewissheit, dass jemand die Dinge erledigen wird. Sie ist ein wesentlicher Bestandteil eines effektiven und effizienten Arbeitsumfelds.

## W

Begriff	Beschreibung
Wahrnehmung	Der Prozess oder das Ergebnis der Wahrnehmung von Objekten, Beziehungen und Ereignissen mit Hilfe der Sinne, was Aktivitäten wie Erkennen, Beobachten und Unterscheiden umfasst. Diese Aktivitäten ermöglichen es den Organismen, die



	empfangenen Reize zu organisieren und zu interpretieren, um sinnvolles Wissen zu erlangen und koordiniert zu handeln.
Widerstandsfähigkeit	Der Prozess und das Ergebnis der erfolgreichen Anpassung an schwierige oder herausfordernde Lebenserfahrungen, insbesondere durch mentale, emotionale und verhaltensmäßige Flexibilität und Anpassung an externe und interne Anforderungen. Eine Reihe von Faktoren trägt dazu bei, wie gut sich Menschen an Widrigkeiten anpassen, vor allem (a) die Art und Weise, wie der Einzelne die Welt sieht und sich mit ihr auseinandersetzt, (b) die Verfügbarkeit und Qualität sozialer Ressourcen und (c) spezifische Bewältigungsstrategien. Die psychologische Forschung zeigt, dass die Ressourcen und Fähigkeiten, die mit einer positiveren Anpassung (d. h. einer größeren Resilienz) verbunden sind, kultiviert und geübt werden können.
Werte	Im psychosozialen Sinne sind Werte Prinzipien oder Verhaltensnormen; eigene Einschätzungen darüber, was im Leben wichtig ist. Sie sind individuelle Überzeugungen, die Menschen dazu motivieren, auf die eine oder andere Weise zu handeln. Die menschlichen Grundwerte beziehen sich auf die Werte, die den Kern des Menschseins ausmachen. Zu den Werten, die als grundlegende, dem Menschen innewohnende Werte angesehen werden, gehören Wahrheit, Ehrlichkeit, Loyalität, Liebe, Frieden usw., weil sie die grundlegende Güte des Menschen und der Gesellschaft insgesamt zum Ausdruck bringen.

X

Y

Z

Begriff	Beschreibung
---------	--------------



Zusammenarbeit	Ein Prozess, bei dem zwei oder mehr Personen zusammenarbeiten, um ein gemeinsames Ziel oder einander ergänzende Ziele zu erreichen.
Zwischenmenschliche Beziehungen	Zwischenmenschliche Beziehungen entstehen durch den Umgang der Menschen miteinander in sozialen Situationen. Diese Verbindung kann auf Ablehnung, Liebe, Solidarität, Unterstützung, regelmäßigen geschäftlichen Interaktionen oder einer anderen Art von sozialer Verbindung oder Verpflichtung beruhen.
Zuhör-Fähigkeiten	Sind Fähigkeiten, die dazu beitragen, dass man in der Kommunikation mit anderen Menschen Informationen richtig aufnehmen kann. Zuhören ist die Fähigkeit, Nachrichten im Kommunikationsprozess genau zu empfangen und zu interpretieren. Ohne die Fähigkeit, effektiv zuzuhören, werden Botschaften leicht missverstanden. Infolgedessen bricht die Kommunikation zusammen und der Absender der Nachricht kann leicht frustriert oder verärgert werden. Wenn es eine Kommunikationsfähigkeit gibt, die man beherrschen sollte, dann ist es das Zuhören.

#### Quellen / Referenzen:

1. APA-Wörterbuch der Psychologie: <https://dictionary.apa.org/>
2. Cambridge Dictionary: <https://dictionary.cambridge.org/>
3. Encyclopedia Britannica: <https://www.britannica.com/topic/>
4. Oxford Learner's Dictionaries: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>
5. Wikipedia, Die Freie Enzyklopädie: [https://en.wikipedia.org/wiki/Main\\_Page](https://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page)

## 3.2 Literaturliste

### 3.2.1 Kreative Fähigkeiten

Allen, D. Getting Things Done: the Art of Stress-Free Productivity, New York, Viking.

Amabile T., Hadley C. N., Kramer S. J., (2002). Creativity under the gun. Harvard Business Review, 80(8).

Barile, M. (2017). Cosa fare (e cosa evitare) per essere più creativi. State of Mind. Cambridge Dictionary.

Coon D., Mitterer J.O., (2016). Psicologia Generale, a cura di Stefano Mastandrea, UTET Università.



Covey S. R., *The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change*. – Paperback.

Csikszentmihalyi M., (1997). *Creativity*. New York: HarperCollins.

Finke, R. A., W. T. (1996). *Creative Cognition: Theory, Research and Applications*. Boston, MA: MIT Press.

Gandolfi G., *Il processo di selezione. Strumenti e tecniche (colloquio, test, assessment di selezione)*. Manuale pratico applicativo con test ed esercitazioni, Franco Angeli, 2004.

Hill, R. and Dunbar, R. 2002. Social Network Size in Humans. *Human Nature*, Vol. 14, No. 1, pp. 53–72.

Martindale, C. (1999). *Handbook of Creativity*. Cambridge University Press, pp. 137–152.

Rifkin, J. *La civiltà dell'empatia*, Milano, Arnoldo Mondadori Editore S.p.A.

Scott S.J. *How to Stop Procrastinating: A Simple Guide to Mastering Difficult Tasks and Breaking the Procrastination Habit*.

Sternberg R. J., Lubart T. I., (1995). *Defying the crowd*. New York: The Free Press.

Wellman, B. and Berkowitz, S.D. (1988). *Social Structures: A Network Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

---

### 3.2.2 Führungskompetenzen

7 Leadership Skills You Need To Succeed. (2020) © ResourcefulManager (article)  
Retrieved from: <https://www.resourcefulmanager.com/guides/leadership-skills/>

9 Ways You Can Improve Your Perseverance Skills. (2019) Retrieved from:  
<https://www.success.com/9-ways-to-improve-your-perseverance-skills/>

Balancing Politeness and Honesty. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article).  
Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/polite-vs-honest.html>

Building Rapport. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html>

Coaching Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/learn/coaching-skills.html>

Coaching skills for Managers. (2022) © Crowe Associates Ltd. (article) Retrieved from:  
<http://www.crowe-associates.co.uk/coaching-and-mentoring-skills/coaching-skills-for-managers/>



Communicating the Vision. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/lead/communicating-vision.html>

Communicating with transparency and integrity. (2022) UC Berkeley. Retrieved from: <https://sa.berkeley.edu/sites/default/files/images/communicatingwithtransparency.pdf>

Continuous Professional Development. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ps/continuing-professional-development.html>

Creating a Compelling Vision. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/lead/compelling-vision.html>

Decision Making. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/decision-making.html>

Gratitude is the Attitude to Promote Honesty in the Workplace (2019) © Association for Psychological Science. Retrieved from: <https://www.psychologicalscience.org/news/minds-business/gratitude-is-the-attitude-to-promote-honesty-in-the-workplace.html>

Honesty. (2022) © 2022 VIA Institute on Character (article). Retrieved from: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/honesty>

Honesty, communication and vulnerability – leading in a time of crisis. (2020) Birmingham Business School Blog (article) Retrieved from: <https://blog.bham.ac.uk/business-school/2020/05/14/leading-in-a-time-of-crisis/>

How the Best Leaders Build Rapport with Their Employees. (2021) Copyright © 2022 Links International. Retrieved from: <https://linksinternational.com/blog/how-the-best-leaders-build- rapport-with-their-employees/>

How to be Polite. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/politeness.html>

How to Be Transparent in the Workplace. (2021) © 2022 Indeed. Retrieved from: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/being-transparent>

How to Coach (2018). Copyright © Mind Tools Ltd, 2018. Retrieved from: <https://www.mindtools.com/blog/offers/wp-content/uploads/sites/5/2019/08/How-to-Coach-2018.pdf>



Influencing Skills. (2022) CIPS. Retrieved from:

<https://www.cips.org/knowledge/procurement-topics-and-skills/people-and-skills/influencing-skills/>

Leadership Skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from:

<https://www.skillsyouneed.com/leadership-skills.html>

Leadership Skills: Definitions and Examples. (2021) © 2022 Indeed. (article) Retrieved

from: <https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/leadership-skills>

Leading with Integrity During Times of Crisis (2022) © 2022 Entrepreneur Media, Inc.

Retrieved from: <https://www.entrepreneur.com/page/leading-with-integrity-during-times-of-crisis>

Lifelong Learning. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from:

<https://www.skillsyouneed.com/learn/lifelong-learning.html>

Perseverance. (2022) © 2022 VIA Institute on Character. Retrieved from:

<https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance>

Persuasion and Influencing Skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article).

Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/persuasion-skills.html>

Practical Steps to Personal Development. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com

(article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ps/personal-development-practical-steps.html>

The Crucial Role of Reliable and Trustworthy Managers During a Crisis. (2020) © Great Place to Work® Institute. (article) Retrieved from:

<https://www.greatplacetowork.com/resources/blog/the-crucial-role-of-reliable-and-trustworthy-managers-during-a-recession>

The Three P's of Pandemic Leadership. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com

(article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/pandemic-leadership.html>

Transferable skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from:

<https://www.skillsyouneed.com/general/transferable-skills.html>

Transparency and Accountability: The Non-Negotiable Traits of a Successful Employee.

(2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from:

<https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/transparency-accountability-traits.html>



Trustworthiness and Conscientiousness. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ps/trustworthiness-conscientiousness.html>

Arella, S. (2021) The most important perseverance skills. (article) Retrieved from: <https://www.zippia.com/advice/perseverance-skills/>

Carucci, Ron. (2020) How Great Leaders Persevere When Things Are In A Shambles. (article) Forbes. Retrieved from: <https://www.forbes.com/sites/roncarucci/2020/02/10/how-great-leaders-persevere-when-things-are-in-a-shambles/?sh=1375e39c2ce3>

Cruz, J. (2014) Qualities of a Great Volunteer: Integrity. (article) International Volunteer Card. Retrieved from: <https://www.volunteercard.com/2014/07/qualities-of-a-great-volunteer-integrity/>

Ernst, A., Philippe L. Frederick and A. D'Argembeau. (2018) Wanting or having to: The role of goal self-concordance in episodic future thinking. (article) Consciousness and Cognition 66 (2018) p.26-39. Retrieved from: [https://www.elaborer.org/pdf/2018\\_5.pdf](https://www.elaborer.org/pdf/2018_5.pdf)

ESN Team. (2021) How Effective Leaders Negotiate and Influence Positive Outcomes in Crisis. Retrieved from: <https://www.negotiate.org/how-effective-leaders-negotiate-and-influence-positive-outcomes-in-a-crisis/>

Goleman, D. (2013) Working with Emotional Intelligence. Bloomsbury.

Green, Charles H. (2008). Why Companies Don't Create Trust Internally. ©TrustedAdvisor (article). Retrieved from: <https://trustedadvisor.com/trustmatters/why-companies-dont-create-trust-internally>

Heathfield, Susan M. (2021) What is Integrity? (article) Retrieved from: <https://www.thebalancecareers.com/what-is-integrity-really-1917676>

Kendra, Ch. (2020) Reciprocity. Retrieved from: <https://www.verywellmind.com/what-is-the-rule-of-reciprocity-2795891>

Khilvani, D. (2020) DECISIVENESS: The Gem of Leadership. Retrieved from: <https://illuminatemaids.thinkerspoint.in/soft-skills/decisiveness-gem-leadership/>

Miller, Kelly. (2022). Must-Have Coaching Skills for Managers and Leaders. Retrieved from: <https://positivepsychology.com/coaching-skills-managers-leaders/>

Nini, Markus. (2021) Decisiveness: Why decisive action matters for professionals in leadership positions and beyond. © 2021 by CQ. (article) Retrieved from:



<https://www.ckju.net/en/dossier/decisiveness-why-decisive-action-matters-for-professionals-in-leadership-and-beyond>

Poumpouras, Evy. (2021). *Becoming Bullet Proof*. New York: Simon & Schuster, Inc.

Prichard, Skip. (2017). Retrieved from: <https://www.skipprichard.com/how-leaders-create-a-compelling-vision-to-engage-inspire/>

Silvermant, Dan. (2022) *Influencing Skills Ultimate Guide – Persuasion Skills*. © Copyright Making Business Matter (MBM) Limited 2002-2022. Retrieved from: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/influencing-skills-ultimate-guide/>

Sutton, J. (2021) *What Is the Coaching Leadership Style?* (article) Retrieved from: <https://positivepsychology.com/coaching-leadership-style/>

Wilson, Graham. *What are coaching styles and how do they work?* © 2020 - 2025 Successfactory. Retrieved from: <https://www.thesuccessfactory.co.uk/blog/coaching-styles-and-how-they-work>.

### 3.2.3 *Managementkompetenzen*

Conflict Management (2022) © 2011 - 2022 managementstudyguide.com (article) Retrieved from: <https://www.managementstudyguide.com/conflict-management-tips.htm>

Creative thinking (2022) © 2011 - 2022 thebalancemoney.com (article) Retrieved from: <https://www.thebalancecareers.com/creative-thinking-definition-with-examples-2063744>

Decision making (2022) © 2011 - 2022 referenceforbusiness.com (article) Retrieved from:

<https://www.referenceforbusiness.com/encyclopedia/Cos-Des/Decision-Making.html>

Delegate effectively (2022) © 2011 - 2022 online.hbs.edu (article) Retrieved from: <https://online.hbs.edu/blog/post/how-to-delegate-effectively>

Delegating effectively (2022) © 2011 - 2022 flashhub.io (article) Retrieved from: <https://www.flashhub.io/delegating-tasks-effectively/>

*Delegating Work: Expert Solutions to Everyday Challenges* (2008). [Harvard Business Review Press](#). Boston, MA, United States. ISBN13 9781422118771

Delegation (2022) © 2011 - 2022 cyc-net.org (article) Retrieved from: <https://cyc-net.org/cyc-online/cycol-0901-delegation.html>



Delegation – Business Management (2022) © 2011 - 2022 yourarticlelibrary.com (article) Retrieved from: <https://www.yourarticlelibrary.com/management/8-guiding-factors-to-make-delegation-more-effective-business-management/>

Doing what matters in times of stress: an illustrated guide. Geneva: World Health Organization; 2020. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. ISBN 978-92-4-000391-0.

Interpersonal Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/conflict-and-mediation.html>

Leadership Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/lead/delegation.html>

Management skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/general/>

Negotiation Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/negotiation-persuasion-skills.html>

Personal Skills – Time Management (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/build-perfect-schedule.html>

Positive thinking (2022) © 2011 - 2022 Webmd.com (article) Retrieved from: <https://www.webmd.com/mental-health/positive-thinking-overview>

Presentation Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/presentation-skills.html>

Problem Solving (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/problem-solving.html>

Self-motivation (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ps/self-motivation.html>

Soft Skills (2022) © 2011 - 2022 valadims.com (article) Retrieved from: <https://www.valamis.com/hub/hard-skills-vs-soft-skills>

Soft skills (2022) © 2011 - 2022 investopedia.com (article) Retrieved from: <https://www.investopedia.com/terms/s/soft-skills.asp>

Stress Management (2022) © 2011 - 2022 educba.com (article) Retrieved from: <https://www.educba.com/stress-management-skills/>

Teamwork (2022) © 2011 - 2022 ScienceDirect.com (article) Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/topics/medicine-and-dentistry/teamwork>



- Bevelin, P. (2003). *Seeking Wisdom: From Darwin to Munger*, Kindle Edition.
- Brabandt, C. (2022) *Negotiations in Times of Crises: From Negotiation Skills to Negotiation Intelligence*. Paperback – March 27, 2022, ISBN 979-8433904729.
- Castle, T. (2018). *The art of Negotiation*. IAS Publishing, Bromley, United Kingdom, ISBN 9781912615124.
- Clifton, J.; Harter, J. (2019). *It's the Manager. Lear your strengths*. Gallup, ISBN978-1-59562-224-2.
- Coleman, P., Deutsch, M., Marcus, E. (2014). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. [John Wiley & Sons Inc.](#) New York. United States. ISBN 9781118526866.
- Collins-Sussman, B. (2015). *Debugging Teams. Better Productivity through Collaboration*. O'Reilly Media. ISBN 978-1491932056.
- Cooper, M., (2009). *Effective Communication Skills*. *Penguin Books Ltd., London, USA*, ISBN 978-1-59184-242-2.
- Dweck, C. (2017). *Mindset - Updated Edition: Changing the Way You think To Fulfil Your Potential*. Little, Brown Book Group, London, United Kingdom. ISBN13 9781472139955.
- Fleming, P. (2012). *Negotiation Skills in a week. Brilliant Negotiating In Seven Simple Steps*. Hodder & Stoughton, ISBN 9781473609617.
- Frey, B. (2002). *Motivation and Compensation: 53-87* in Bruno S. Frey & Margit Osterloh (Eds.), *Successful Management by Motivation – Balancing Intrinsic and Extrinsic Rewards* Berlin (Springer, 2002):76.
- Goleman, D. (1994). *Emotional Intelligence*. Bantam Dell. New York.
- Hammond, J. S., Keeney, R. L., Raiffa H., (2015). *Smart Choices: A Practical Guide to Making Better Decisions*, *Harvard Business Review Press, Boston, USA*, ISBN 978-1-63369-104-9.
- Heath D., Heath C., (2013). *Decisive: How to Make Better Choices in Life and Work*, *Crown Publishing Group, USA*, ISBN 978-0-307-95639-2.
- Kahneman, D. (2013). *Thinking, Fast and Slow*. Farnar, Straus and Giroux, USA. ISBN 978-0-374-53355-7.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1988). *Coping as a mediator of emotion*. *Journal of personality and social psychology*, 54, 466 – 475.
- Lencioni, P. (2002). *The Five Dysfunctions of a Team. A Leadership Fable*. Jossey-Bass Inc., U.S. ISBN 978-0787960759.



- McClelland, D. C. (1965). Toward a theory of motive acquisition. *American Psychologist*, 20(5), 321–333. <https://doi.org/10.1037/h0022225>
- McConnon, S., McConnon, M. (2010). *Managing Conflict in the Workplace: How to Develop Trust and Understanding and Manage Disagreements*. Little, Brown Book Group. London. ISBN 9781845284138.
- McGrath, J.E. (1976). Stress and behaviour in organizations. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- McNulty, E.; Marcus, L. (2020), *Are You Leading Through the Crisis— or Managing the Response?* *Harvard Business Review*, March. Retrieved from: <https://hbr.org/2020/03/are-you-leading-through-the-crisis-or-managing-the-response>.
- Meyer, E. (2004). *Sustaining Motivation in Times of Change due to Crisis*, Munich, GRIN Verlag, Retrieved from: <https://www.grin.com/document/44617>
- Ong, L.; O.; Linden, W.; Young, S. (2004). Stress management What is it? Elsevier. *Journal of Psychosomatic Research* 56, 133 – 137.
- Schein, E., Schein, A. (2021). *Humble Inquiry, Second Edition: The Gentle Art of Asking Instead of Telling*. Berrett-Koehler Publishers. Kindle Edition.
- Steel, W. (2009). *Presentation Skills 201*. Outskirts Press.
- Taylor, A. (2020). *Soft Skills Hard Results. A Practical Guide to People Skills for Analytical Leaders*. Practical Inspiration Publishing.
- Theobald, T. (2019). *Develop Your Presentation Skills. How to Inspire and Inform with Clarity and Confidence*. Kogan Page.
- Vieira, D.A., Meirinhos, V., Ardions, A., Araújo, M.S. & Carvalho, P. (2019). Soft skills list and Mind map. ULISSE IO2 Soft Skills Report 2. Retrieved from the website of the ULISSE Project - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability-, n° 2018-1-IT01-KA203-048286, co-funded by the ERASMUS+ Program of the European Union website: <https://ulisseproject.eu/>
- Young, S. (2019). *Ultra learning: Master Hard Skills, Outsmart the Competition, and Accelerate Your Career*. Harper Business. ISBN 9780062852687.
- Watanabe, K., (2009). *Problem Solving 101*, Penguin Books Ltd., London, USA, ISBN 978-1-59184-242-2.
- Zohar, I. (2015). *The art of negotiation - Leadership skills required for negotiation in time of crisis*. Elsevier. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/286903542> [accessed Apr 11 2022].



### 3.2.4 Organisatorische Kompetenzen

Critical Appraisal Skills Programme (CASP) [Internet]. Middle Way, Oxford: CASP UK; 2014; [cited 2015 Jan 27]. Available from: <http://www.casp-uk.net/#!/casp-tools-checklists/c18f8>

Efficiency and Effectiveness. Retrieved from: <https://usersite.datalab.eu/pantheonusermanual/> (April, 2022)

Focus On: Six Strategic Steps for Situational Assessment. Retrieved from: <https://www.publichealthontario.ca/-/media/documents/F/2015/focus-on-situational-assessment.pdf/>

Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-I-2012-I-SI-GRUNDTVIG-GMP

Mind Tools, Content Team. Retrieved from: <https://www.mindtools.com/pages/videos/prioritization-transcript.htm> (April, 2022)

Organization and Collaboration Skills. Retrieved from: <https://sl.chalized.com/> (May, 2022).

Role of Cooperation. Retrieved from: <https://article1000.com/types-cooperation-role-cooperation/> (May, 2022).

Search pyramids. [Internet]. Hamilton, ON: National Collaborating Centre for Methods and Tools; 2015; [cited 2015 Jan 27]. Available from: <http://www.nccmt.ca/registry/view/eng/181.html>

Bitenc, M. (2009). Basis of Management and Organization of Business. Ljubljana: Zavod IRC, High Education programme. Retrieved from: <http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/> (April, 2022).

Blazinsek, A. (2010). ABC of Voluntary Work. Manual for mentors(pdf). Volunteer Promotion Association. Retrieved from: <https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/> (April, 2021).

Harrison, David. (2019). Difference between adaptability and flexibility (blog). Retrieved from: <https://blog.corenetglobal.org/blog/> (April, 2021).

Herzing University: Important Teamwork Skills you need (article). Retrieved from: <https://www.herzing.edu/blog/> (April, 2021).

Koch, Richard. (1999). The 80/20 principle. How to Build on the 20% of What you Do Best. A Currency Book – published by Doubleday a division of Random Home, Inc.

RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.



Stillman, Jessica. (2020). The 3 Stages of Adaptation to a Crisis (research article). Retrieved from: <https://www.inc.com/jessica-stillman/the-3-stages-of-adapting-to-a-crisis-according-to-a-researcher-who-has-studied-catastrophes-around-world.html> (April, 2021).

Taylor-Kent, Rebecca. Effective Prioritization. Retrieved from: <https://www.kent-teach.com/Blog/> (April, 2022).

---

### 3.2.5 *Persönliche Kompetenzen*

Apps, Jerold W. (1991). Mastering the Teaching of Adults. Florida: Krieger Publishing Company.

Brookfield, Stephen D. (1993). Developing Critical Thinkers. England: Open University Press, England.

Carrell, Susan E. (2001). The Therapist's Toolbox. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Chowdhury, Madhuleena Roy. (2021). Positive Psychology Interventions (article). Retrieved from: <https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/> (April, 2021).

Ekman, Paul. (2010). The Roots of Empathy and Compassion (video). Retrieved from: <https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk> (April, 2021).

Jelenc Krasovec, Sabina. Development of critical thinking and its use in adulthood.

Kogovsek, M., Znidarsic, J. (2017). Learning motivation and personality

Maslow, H. Abraham. Hierarchy of Needs: A Theory of Human Motivation

Miller, Kelly. (2021). Interventions and Techniques in Therapy (article). Retrieved from: <https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/> (April, 2021).

Nordengren, Chase. (2021). Step into Student Goal Setting: A Path to growth, motivation, and Agency.

RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.

Seligman, Martin. (2006). Learned Optimism: How to change Your Life and Your Mind. New York: Vintage Books, A Division of random house, Inc.



### 3.2.6 Soziale Kompetenzen

Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-I-2012-I-SI-GRUNDTVIG-GMP

Social Skills. Retrieved from: <https://www.psychologytoday.com/intl> (2<sup>nd</sup> February, 2022)

Socialne vescine. Retrieved from: <https://www.center-motus.si> (26th January, 2022)

Csikszentmihalyi, Mihaly. (2018). *The Evolving Self: A Psychology for the Third Millennium*. New York: HarperCollins Publishers, Inc.

Collins, J. in Collins, M. (1992). *Social skills training and the professional helper*. Chichester: John Wiley and Sons Ltd. Baffins Lane.

Ekman, Paul. 2007. *Emotions Revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotions*. New York NY: St. Martin's Press.

Goleman, Daniel. 2011. *The Brain and Emotional Intelligence: New Insights*. Northampton: More than Sound

Gordon, Thomas. 1997. *Leader Effectiveness Training*. New York: The Berkley Publishing Group – A division of Penguin Putnam Inc.

Marcia, Hughes. Henry, L. Thompson. James, Bradford Terrel. 2009. *Handbook for Developing Social and Emotional Intelligence: Best Practices, Case Studies, and Strategies*. San Francisco, CA: Pfeiffer.

Rosenberg, Marshal. B.. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Encinitas: Puddle Dancer Press.

Seligman, Martin. (2006). *Learned Optimism: How to change Your Life and Your Mind*. New York: Vintage Books, A Division of random house, Inc.

Turnbull, James. (2021). *The Essential Guide to Assertiveness*. Librito Publishing ([libritopublishing.com](http://libritopublishing.com)).