

# PR1: Handbuch zum Training interkultureller und sozio-emotionaler Kompetenzen

AUTOR: ISON PSYCHOMETRICA

MITWIRKENDE:



*Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.*

## **Inhalt**

I.	EINFÜHRUNG.....	4
II.	METHODEN ZUR ENTWICKLUNG VON SOZIO-EMOTIONALEN UND INTERKULTURELLEN KOMPETENZEN .....	6
a.	DEFINITIONEN VON SOZIO-EMOTIONALER UND INTERKULTURELLER KOMPETENZ .....	6
b.	THEORETISCHER HINTERGRUND .....	13
a.	Das Modell von Mayer & Salovey – Modell der Emotionalen Intelligenz .....	13
b.	Das Modell von Reuven Bar-On .....	16
c.	Das Modell von Daniel Goleman .....	16
d.	Das Modell von Albanese et al. (2008).....	17
e.	Gemischtes Modell der Emotionalen Intelligenz .....	18
f.	Eigenschaftsmodell der emotionalen Intelligenz .....	20
c.	BESTEHENDE TRAININGSMETHODEN .....	30
d.	ERGEBNISSE DER ERHEBUNG VOR ORT ÜBER DIE BEDEUTUNG VON S.E.-KOMPETENZEN UND DIE RELEVANZ VON SCHULUNGSMETHODEN.....	38
e.	BEWÄHRTE PRAKTIKEN – SCHULUNGSPROGRAMME ZUR ENTWICKLUNG SOZIO-EMOTIONALER KOMPETENZEN FÜR ARBEITGEBER/-INNEN UND FACHKRÄFTE IM NATIONALEN KONTEXT.....	44
III.	AUSBILDUNGSBEDARF DER ARBEITGEBER/-INNEN UND FACHKRÄFTE .....	56
IV.	SCHLUSSFOLGERUNGEN.....	61
	REFERENZEN-BIBLIOGRAPHIE.....	62
	ANHÄNGE .....	68

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bausteine der emotionalen Kompetenz (Rindermann, 2009) .....	7
Abbildung 2: Bestandteile interkultureller Kompetenz (in Anlehnung an Deardorff, 2006) .....	11
Abbildung 3: Was ist emotionale Intelligenz? .....	15
Abbildung 4: Stufen der emotionalen Intelligenz im Modell von Mayer&Salovey .....	15
Abbildung 5: Das Bar-On-Modell der emotional-sozialen Intelligenz .....	16
Abbildung 6: Das Modell von Daniel Goleman.....	17
Abbildung 7: Gemischtes Modell Quelle: Cognifit .....	19
Abbildung 8: Das Prozessmodell der interkulturellen Kompetenz (Deardorff, 2006, 2009) .....	23
Abbildung 9: SEL-Rahmen, der von CASEL als CASEL-Modell identifiziert wurde.....	26
Abbildung 10: Überblick über die theoretischen Modelle der sozio-emotionalen Kompetenzen .....	27
Abbildung 11: Bedeutung sozio-emotionaler Kompetenzen für Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten.....	39
Abbildung 12: Relevanz der Methoden zur Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen .....	40
Abbildung 13: Relevanz von Verhaltensmethoden pro Land.....	41
Abbildung 14: Relevanz der Methoden der Rollenübernahme pro Land .....	42
Abbildung 15: Relevanz von Methoden, die eine Kombination aus kognitiven und verhaltenstherapeutischen Verfahren beinhalten, je Land .....	42
Abbildung 16: Relevanz der Aufsichtsmethode pro Land .....	43
Abbildung 17: Dimensionen, die als eine der fünf Ausbildungsprioritäten für andere Arbeitgeber/-innen genannt wurden (% der Befragten).....	60

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gemeinsamkeiten der verschiedenen Modelle.....	28
Tabelle 2: Interclab-Schema für sozio-emotionale Kompetenz .....	28
Tabelle 3: Bedeutung sozio-emotionaler Kompetenzen für Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten .....	38
Tabelle 4: Relevanz der Methoden zur Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen.....	40
Tabelle 5: Merkmale der Stichprobe .....	56
Tabelle 6: Ausbildungsinteressen der Arbeitgeber/-innen .....	58
Tabelle 7: Länderspezifische Unterschiede bei den Ausbildungsinteressen.....	59

## I. EINFÜHRUNG

Sozio-emotionale und interkulturelle Kompetenz sind besonders wichtig für Fachkräfte, um die soziale und berufliche Integration dieser Menschen zu fördern.

Auch das Interclab-Projekt vertritt diese Ansicht, Materialien und Aktivitäten zu entwickeln, um die sozio-emotionalen Kompetenzen von Arbeitgeber/-innen und Fachkräften, die mit Zugewanderten arbeiten, zu schulen und zu verbessern. In diesem Zusammenhang hat die Partnerschaft mehrere Schritte unternommen, um Informationen und Daten zu sammeln, die die Grundlage für die Entwicklung der Unterlagen und des Schulungsprogramms des Interclab-Projekts bilden werden. Der erste Schritt unserer Aktivitäten (IO1) beinhaltete eine **Sekundärforschung**, deren Ziel es war, eine stabile Basis für das Projekt zu entwickeln, die relevanten Begriffe zu definieren und die Konzepte der interkulturellen, sozialen und emotionalen Kompetenz mit der beruflichen Entwicklung von Arbeitgeber/-innen und Personalfachkräften zu verknüpfen. Die Sekundärforschung konzentrierte sich nicht nur auf die internationale Ebene, sondern bezog auch die in den Ländern der einzelnen Partner entwickelten Forschungsergebnisse und Methoden gemäß den vorgeschlagenen Leitlinien (Anhang 1) ein. Unter Berücksichtigung der Ergebnisse von A1 haben wir anschließend **Umfragen auf nationaler Ebene** (A2/A3) mit 4-5 Arbeitgeber/-innen bzw. Berater/-innen pro Partner durchgeführt. In der Umfrage wurden strukturierte Interviews mit vordefinierten Fragen zur Bedeutung spezifischer sozio-emotionaler Kompetenzen in der täglichen Praxis von Arbeitgeber/-innen/Fachkräften, die mit Zugewanderten arbeiten, und zur Relevanz verschiedener Bildungspraktiken für die Verbesserung dieser Kompetenzen abgehalten (Anhang 2). Unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Umfragen diskutierten die Partner in einer **Online-Brainstorming-Sitzung (A4)** über die Methoden, die sich als relevant und effektiv für die Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen erwiesen haben, und kamen zu dem Schluss, dass diese in das Schulungsprogramm von Interclab aufgenommen werden sollten. Der nächste Schritt bestand darin, den **Schulungsbedarf (A5)** der Arbeitgeber/-innen bzw. der Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten, zu definieren (durch die Teilnahme an Fokusgruppen unter Verwendung eines Fragebogens – Anhang 3), um diejenigen Kompetenzen zu finden, die weiter verbessert werden müssen und die den Inhalt des Schulungsprogramms bilden werden. In diesem Bericht werden die Ergebnisse aller oben genannten Schritte vorgestellt, die zu der Schlussfolgerung geführt haben, welche Kompetenzen, Schulungsmethoden und Materialien in das Interclab-Schulungsprogramm für Arbeitgeber/-innen/Fachkräfte aufgenommen werden sollen.

Der Bericht liefert daher die wesentlichen Elemente zur Schaffung einer theoretischen Grundlage und angemessener Schulungsmethoden für die Entwicklung sozio-emotionaler Kompetenzen für Arbeitgeber/-innen und Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten. Im Einzelnen umfasst der Bericht:

- a) die Definition und die Faktoren der sozial-emotionalen Kompetenz und der interkulturellen Kompetenzen
- b) einen Überblick über die Theorien, die derzeit zur Erklärung der sozialen und emotionalen Intelligenz und ihrer Dimensionen herangezogen werden
- c) die bestehenden Methoden zur Verbesserung sozio-emotionaler und interkultureller Kompetenzen
- d) die besten Praktiken und bestehenden Schulungsprogramme, die sich auf die Verbesserung von sozio-emotionalen Kompetenzen und der interkulturellen Kompetenz konzentrieren, für Arbeitgeber/-innen und Fachkräfte, die Zugewanderte bei ihrer Integration in den Arbeitsmarkt unterstützen
- e) die Ergebnisse der Umfrage zur Bedeutung der sozio-emotionalen Kompetenzen für Arbeitgeber/-innen, die mit Zugewanderten arbeiten, und zur Relevanz von Schulungsmethoden für die Entwicklung dieser Kompetenzen
- f) der Ausbildungsbedarf der Arbeitgeber/-innen im Bereich der sozio-emotionalen Kompetenzen
- g) Schlussfolgerungen einerseits zu den sozio-emotionalen Kompetenzen, die für Arbeitgeber/-innen, die mit Zugewanderten arbeiten, wichtig sind, und andererseits zur Relevanz von Trainingsmethoden für die Entwicklung von sozioemotionalen Kompetenzen sowie Empfehlungen für das InterLab-Training.

## II. METHODEN ZUR ENTWICKLUNG VON SOZIO-EMOTIONALEN UND INTERKULTURELLEN KOMPETENZEN

### a. DEFINITIONEN VON SOZIO-EMOTIONALER UND INTERKULTURELLER KOMPETENZ

#### **Relevante Begriffe**

Bei der Suche nach einer umfassenden Definition von „sozial-emotionaler Kompetenz“ stellte sich heraus, dass jede der beiden Komponenten der Terminologie genau untersucht werden muss. In den meisten wissenschaftlichen Artikeln wurden „soziale“ und „emotionale“ Kompetenz getrennt voneinander definiert. Es wurde daher eine Vielzahl von Begriffen identifiziert, die im Zusammenhang mit sozio-emotionaler Kompetenz und interkulturellen Kompetenzen verwendet werden. Im Folgenden sind daher nur die wichtigsten Begriffe genannt, die eine stabile Grundlage für die Bestimmung von Methoden für das Training und die Verbesserung der sozio-emotionalen und interkulturellen Kompetenz schaffen. Diese Begriffe werden einbezogen:

- I. *Emotionale Kompetenz*
- II. *Emotionale Intelligenz*
- III. *Soziale Kompetenz*
- IV. *Soziale Intelligenz*
- V. *Sozio-emotionale Kompetenz*
- VI. *Sozio-emotionales Lernen*
- VII. *Interkulturelle Kompetenz*
- VIII. *Interkulturelles Training*

#### *I. Emotionale Kompetenz*

Emotionale Kompetenz ist die Demonstration von Selbstwirksamkeit bei emotionsauslösenden sozialen Transaktionen (Saarni, 1999) und bezieht sich auf ein wichtiges Bündel persönlicher und sozialer Kompetenzen, um Emotionen bei sich selbst und anderen zu erkennen, zu interpretieren und konstruktiv darauf zu reagieren. Der Begriff impliziert die Leichtigkeit, mit anderen auszukommen, und bestimmt die Kompetenz, effektiv und erfolgreich zu führen und sich auszudrücken (Mayer, 2008), und er kann verstanden werden als „die Kompetenz, angemessen mit den eigenen Emotionen und den Emotionen anderer umzugehen“ (Papilio, 2014).

Es gibt vier Bausteine für emotionale Kompetenz (Rindermann, 2009) (Abb.1).

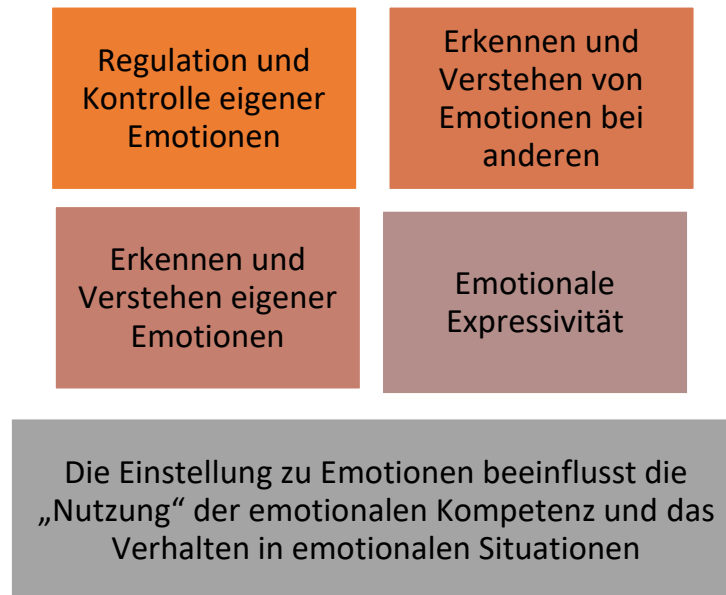


Abbildung 1: Bausteine der emotionalen Kompetenz (Rindermann, 2009)

### Emotionale Intelligenz

Der Begriff „Emotionale Intelligenz“ wurde erstmals 1964 in einem Aufsatz von Michael Beldoch veröffentlicht, wurde aber erst nach Daniel Golemans 1995 erschienenem Buch „Emotional Intelligence – Why it can matter more than IQ“ (dt.: „Emotionale Intelligenz: Und warum sie wichtiger sein kann als der IQ“) populär. Sie bezieht sich auf die Kompetenz unseres Geistes, Emotionen wahrzunehmen, zu steuern und im wirklichen Leben effektiv auszudrücken. Jack Mayer und Peter Salovey (1993) definierten Emotionale Intelligenz (oder EI) als die Kompetenz, Gefühle zu regulieren und sie zur Steuerung unserer Handlungen einzusetzen. Wie der IQ variiert auch die emotionale Intelligenz von Mensch zu Mensch. Während manche Menschen von Geburt an die Gabe haben, Menschen zu verstehen und mit ihnen umzugehen, brauchen andere vielleicht Hilfe, um ihre emotionalen Kompetenzen auszubauen.

Es gibt zwei verschiedene Perspektiven der emotionalen Intelligenz, die beide die Idee teilen, dass kognitive Kompetenzen nicht der einzige Prädiktor für eine erfolgreiche Anpassung sind, sondern dass emotionale Kompetenzen berücksichtigt werden müssen. Sie unterscheiden sich jedoch in der Konzeptualisierung dieser emotionalen Kompetenzen und ihrer Messung (Mikolajczak, Luminet, & Menil, 2006).

Es gibt Kompetenzmodelle wie das von Mayer & Salovey (1997), die EI als eine Kompetenz auffassen, die vier Dimensionen umfasst: (a) Erkennen von Emotionen; (b) Nutzbarmachung von Emotionen; (c) Ausdruck von Emotionen und (d) Regulation von Emotionen, und die mittels intelligenzähnlicher Tests bewertet wird. Auf der anderen Seite gibt es die Eigenschaftsmodelle, wie das von Petrides & Furnham (2001), die EI als ein facettenreiches Konstrukt emotionsbezogener Verhaltensdispositionen betrachten, von denen angenommen wird, dass sie die Art und Weise beeinflussen, wie eine Person mit Anforderungen und Druck umgeht. In dieser Eigenschaftsperspektive wird die EI mithilfe von persönlichkeitsähnlichen Fragebögen bewertet (Nelies et al., 2009, S. 36).

## *II. Soziale Kompetenz*

Soziale Kompetenz kann definiert werden als die Verfügbarkeit und Anwendung kognitiver, emotionaler und psychomotorischer Ressourcen, die zu einem langfristig günstigen Verhältnis von positiven und negativen Konsequenzen für die Akteure in bestimmten sozialen Situationen führen. Sie umfasst die Kompetenz, soziale Situationen zu bewerten und zu bestimmen, was erwartet oder verlangt wird, die Gefühle und Absichten anderer zu erkennen und soziale Verhaltensweisen auszuwählen, die für den jeweiligen Kontext am besten geeignet sind (APA, 2022).

Soziale Kompetenz spiegelt auch die Kompetenz wider, die Perspektive eines anderen in Bezug auf eine Situation einzunehmen, aus früheren Erfahrungen zu lernen und dieses Lernen auf die Veränderungen in sozialen Interaktionen anzuwenden (Semrud-Clikeman, 2007).

Wie die Definition zeigt, kann die soziale Kompetenz im Zusammenhang mit der emotionalen Kompetenz verstanden werden. Soziale Kompetenz ist das umfassendere Konzept, das emotionale Ressourcen und Verhaltensweisen beinhaltet.

## *III. Soziale Intelligenz*

Soziale Intelligenz (SI), die Kompetenz, sich selbst und andere zu kennen, ist ein unverzichtbarer Teil der menschlichen Natur, ebenso wie die Kompetenz, Objekte oder Geräusche zu erkennen. Soziale Intelligenz, die manchmal vereinfachend als „soziale Kompetenz“ bezeichnet wird, umfasst ein Bewusstsein für Situationen und die soziale Dynamik, die sie bestimmt, sowie ein Wissen über Interaktionsstile und Strategien, die einer Person helfen können, ihre Ziele im Umgang mit anderen zu erreichen. Sie beinhaltet auch ein gewisses Maß an Selbsteinsicht und ein Bewusstsein für die eigenen Wahrnehmungen und Reaktionsmuster.

Die ursprüngliche Definition von Edward Thorndike aus dem Jahr 1920 lautet: „Die Kompetenz, Männer und Frauen, Jungen und Mädchen zu verstehen und zu führen, in menschlichen Beziehungen klug zu handeln“. Nach Mayer und Salovey bezieht sich die Bedeutung von Thorndikes sozialer Intelligenz im Wesentlichen auf „die Kompetenz einer Person, die innere Situation, die Motivationen und das Verhalten anderer sowie die eigene Person wahrzunehmen und auf der Grundlage dieser Informationen optimal zu handeln“ (Mayer und Salovey, 1993).

Die Bedeutung der nicht-kognitiven Elemente der Intelligenz wird auch von David Wechsler anerkannt, der 1940 die entscheidende Rolle der emotionalen (persönlichen und sozialen) Kompetenzen und Fertigkeiten des Einzelnen feststellte. Diese Erkenntnis veranlasst ihn zu der Annahme, dass eine korrekte und vollständige Messung der menschlichen Intelligenz nur dann möglich ist, wenn die nichtkognitiven Faktoren in die bestehenden Tests einbezogen werden (Wechsler, 1940).

Die soziale Intelligenz entspricht der interpersonellen Intelligenz, einer der in Gardners Theorie der multiplen Intelligenzen genannten Intelligenzarten, die eng mit der Theorie des Geistes verbunden ist. Nach Gardner bezieht sich die soziale Intelligenz oder interpersonelle Intelligenz auf die Kompetenz, mit Menschen zu interagieren. Menschen mit hoher sozialer Intelligenz sind sehr kontaktfreudig und neigen dazu, ihre Gemeinschaft hervorragend zu organisieren, bei Konflikten gut zu vermitteln und Teamarbeit zu schätzen.

Goleman definiert soziale Intelligenz als:

- Soziales Bewusstsein, das aus ursprünglicher Empathie, Einfühlungsvermögen, empathischer Genauigkeit und sozialer Kognition besteht,
- die soziale Einrichtung, die Synchronität, Selbstdarstellung, Einfluss und Sorge umfasst.

#### *IV. Sozio-emotionale Kompetenz*

Sozial-emotionale Kompetenz wird als eine der wichtigsten Kompetenzen für das menschliche Zusammenleben beschrieben. Sie beeinflusst maßgeblich die Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen und bestimmt, „[...] wie gut wir z. B. mit unseren eigenen Emotionen und den Emotionen und Wünschen anderer umgehen und soziale Konflikte bewältigen können; sich in andere einfühlen können, Mitgefühl zeigen, hilfsbereit sein, andere ausreden lassen, respektvoll mit Mitmenschen umgehen, Konflikte verbal lösen [...]“ (Mayer, 2016).

Die OECD (2015) definiert sie als individuelle Kompetenzen, die sich in Denk-, Gefühls- und Verhaltensmustern manifestieren, die durch formale oder informelle Lernerfahrungen entwickelt werden können und wichtige sozioökonomische Ergebnisse im Leben des Einzelnen beeinflussen. Laut OECD (2017) werden die sozialen und emotionalen Kompetenzen in fünf Hauptbereiche unterteilt: 1. Management von Emotionen (emotionale Stabilität) 2. Engagement mit anderen (extrovertiert sein) 3. Zusammenarbeit 4. Zielgerichtete Leistung 5. Aufgeschlossenheit (Offenheit für Erfahrungen) 6. Zusammengesetzte Kompetenzen.

#### *V. Sozio-emotionales Lernen*

Soziales und emotionales Lernen (SEL) ist eine Bildungsbewegung, die weltweit auf dem Vormarsch ist. SEL kann definiert werden als die Kompetenz, Emotionen zu erkennen und zu steuern, effektiv zu handeln und positive Beziehungen zu anderen aufzubauen. Diese erlernten Verhaltensweisen werden dann genutzt, um Menschen dabei zu helfen, positive, verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen, einen Rahmen zu schaffen, um ihre Ziele zu erreichen, und positive Beziehungen zu anderen aufzubauen. In mehreren Bereichen, darunter auch im Bildungswesen, werden die Oberbegriffe „soziale und emotionale Kompetenzen“ und „Soft Skills“ verwendet, um ein breites Spektrum kognitiver, sozialer und emotionaler Kompetenzen zu bezeichnen, die sich darauf

auswirken, wie Menschen miteinander interagieren, Probleme lösen, Entscheidungen treffen und sich selbst wahrnehmen (CASEL, 2020).

Die Entwicklung sozial-emotionaler Lernkompetenzen (SLE) kann Verhaltensweisen ermöglichen, die ruhige und emotional regulierte Reaktionen auf Stresssituationen erlauben und das kritische Denken stärken, um besser und fundiert zu entscheiden und zu handeln (Arslan und Demirtas, 2016).

## VI. *Interkulturelle Kompetenz*

Interkulturelle Kompetenz ist kulturübergreifend und es gibt Kernkompetenzen, die der Einzelne entwickeln kann und die nicht kulturspezifisch sind. Sie kann definiert werden als die Kompetenz, effektiv über Kulturen hinweg zu funktionieren, angemessen zu denken und zu handeln und mit Menschen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund zu kommunizieren und zu arbeiten – zu Hause oder im Ausland (Leung et al., 2014). Das Online-Lexikon für Psychologie und Pädagogik beschreibt interkulturelle Kompetenz wie folgt: „Interkulturelle Kompetenz umfasst oder baut auf den Dimensionen Selbstkompetenz, Fachkompetenz und Sozialkompetenz auf, d. h. interkulturelle Kompetenz ist keine einzelne oder zusätzliche Kompetenz, die getrennt von anderen Kompetenzen erworben werden kann, sondern umfasst alle drei Kompetenzdimensionen und baut auf grundlegenden Fertigkeiten und Kompetenzen auf, die durch Sozialisation oder Bildung erworben wurden“ (Stangl, 2022).

Sie umfasst eine Reihe von Kompetenzen, Kenntnissen, Einstellungen und Fertigkeiten (Abb. 2), die es ermöglichen, Beziehungen zu Personen mit unterschiedlichem sprachlichen und kulturellen Hintergrund angemessen und effektiv zu gestalten (Portera, 2014).

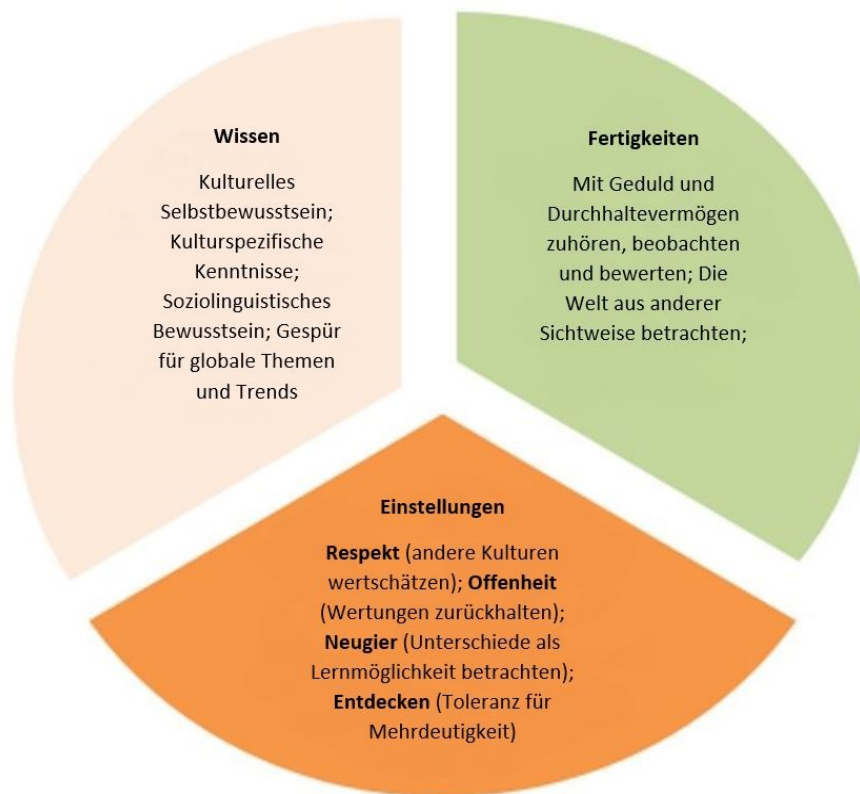


Abbildung 2: Bestandteile interkultureller Kompetenz (in Anlehnung an Deardorff, 2006)

Quelle:

[https://www.gcu.ac.uk/media/gcalwebv2/theuniversity/centresprojects/globalperspectives/Definition\\_of\\_Intercultural\\_competence.pdf](https://www.gcu.ac.uk/media/gcalwebv2/theuniversity/centresprojects/globalperspectives/Definition_of_Intercultural_competence.pdf)

Zu den gemeinsamen Elementen interkultureller Kompetenzen in verschiedenen Kulturen gehören Respekt, Selbstbewusstsein/Identität, die Betrachtung aus anderen Perspektiven/Weltanschauungen, Zuhören, Anpassung, Beziehungsaufbau und kulturelle Demut (UNESCO, 2013, S. 24).

Andere Sichtweisen gehen davon aus, dass interkulturelle Kompetenz nicht nur Kenntnisse der Kultur und der Sprache umfasst, sondern auch affektive und verhaltensbezogene Kompetenzen wie Einfühlungsvermögen, menschliche Wärme, Charisma und die Kompetenz, mit Ängsten und Unsicherheit umzugehen.

## VII. Interkulturelles Lernen

Interkulturelles Lernen bezieht sich auf den Erwerb von Kenntnissen und Kompetenzen, die die Kompetenz der Lernenden unterstützen, sowohl die Kultur zu verstehen als auch mit Menschen aus anderen Kulturen als der eigenen zu interagieren. Interkulturelles Lernen ist ein Entwicklungsprozess, bei dem die Lernenden verschiedene Stufen des Verständnisses für andere Kulturen und ihre eigene Kultur durchlaufen (kulturelle Selbsterkenntnis). Interkulturelles Lernen kann *kulturspezifisch* gestaltet werden, indem

es sich mit einer einzigen Zielkultur befasst, oder *kulturübergreifend*, indem es sich auf universell anwendbare Kompetenzen konzentriert, wie z. B. Perspektivenübernahme und aktives Zuhören (Lane, 2012).

## b. THEORETISCHER HINTERGRUND

Bei den Desktoprecherchen wurde eine Reihe von Konzepten für sozio-emotionale Kompetenz ermittelt. Diese Konzepte sind mit unterschiedlichen theoretischen Wurzeln verbunden, sie beinhalten jedoch alle eine Reihe von Dimensionen, die das Konzept beschreiben. In diesem Abschnitt werden die wichtigsten theoretischen Modelle vorgestellt, die zur Erklärung der untersuchten Begriffe verwendet wurden.

### A.1. Modelle emotionaler Kompetenz

Der Begriff „Emotionale Intelligenz“ wurde erstmals 1964 in einem Aufsatz von Michael Beldoch veröffentlicht, wurde aber erst nach Daniel Golemans Buch „Emotional Intelligence – Why it can matter more than IQ“ (dt.: „Emotionale Intelligenz: Und warum sie wichtiger sein kann als der IQ“) von 1995 populär.

#### **a. Das Modell von Mayer & Salovey – Modell der Emotionalen Intelligenz**

Nach der **Theorie der emotionalen Intelligenz von Salovey und Mayer** ist emotionale Intelligenz die Kompetenz, Informationen über die eigenen Emotionen und die anderer Menschen zu verarbeiten, **die Kompetenz, über Emotionen nachzudenken, und die Kompetenz, das Denken durch Emotionen zu verbessern**. Sie ist auch die Kompetenz, diese Informationen zu nutzen, um das eigene Denken und Verhalten zu steuern. Sie umfasst die Kompetenz, Emotionen genau wahrzunehmen, auf Emotionen zuzugreifen und sie zu erzeugen, um das Denken zu unterstützen, Emotionen und emotionales Wissen zu verstehen und Emotionen reflektiv zu regulieren, um emotionales und intellektuelles Wachstum zu fördern.

Emotional intelligente Menschen achten also auf ihre Emotionen, nutzen, verstehen und steuern sie. Salovey und Mayer stufen eine Person als emotional intelligent ein, wenn sie über vier grundlegende Kompetenzen verfügt:

1. Kompetenz, die eigenen Gefühle und die der anderen Menschen wahrzunehmen und richtig auszudrücken
2. Kompetenz, Emotionen so einzusetzen, dass sie das Denken erleichtern
3. Kompetenz, Emotionen, emotionale Sprache und emotionale Signale zu verstehen
4. Kompetenz, ihre Emotionen zu steuern, um Ziele zu erreichen

**Jede der vier Grundkompetenzen durchläuft vier verschiedene Phasen, die im Folgenden beschrieben werden.** Dieser Prozess läuft jedoch nicht unbedingt spontan ab. Im Gegenteil, er erfordert in der Regel eine bewusste Anstrengung.

#### **1. Korrekte emotionale Wahrnehmung und Ausdrucksweise**

Die erste Kompetenz der emotionalen Intelligenz besteht darin, die eigenen Gefühle und die der anderen Menschen zu erkennen. Zuerst sollte man in der Lage sein, zu verstehen, was man fühlt. Dazu gehören sowohl eigene Gedanken als auch eigene Gefühle. In der zweiten Stufe erwirbt man die Kompetenz, dasselbe mit den Gedanken und Gefühlen anderer Menschen zu tun. Zum Beispiel kann man die Gefühle anderer Menschen oder die Gefühle, die etwa ein Kunstwerk vermittelt, verstehen. In der dritten

Stufe erlangt man die Kompetenz, eigene Gefühle richtig auszudrücken und eigene Bedürfnisse zu kommunizieren. In der vierten und letzten Stufe erlangt man die Kompetenz, zwischen richtigen und falschen Gefühlsäußerungen zu unterscheiden.

## **2. Emotionale Verarbeitung zur Erleichterung des Denkens**

In der ersten Phase helfen die Emotionen, eigene Gedanken auf die wichtigsten Informationen zu lenken. In dieser Phase ist man noch nicht in der Lage, seine eigenen Gefühle zu berücksichtigen. In der zweiten Phase beginnen sich die eigenen Gefühle zu verstärken, so dass man sie erkennen und als Entscheidungshilfe nutzen kann. Laut Salovey und Meyer beeinflussen die eigenen Emotionen in der dritten Phase die Stimmung. Folglich ist man in der Lage, verschiedene Standpunkte zu einem bestimmten Thema in Betracht zu ziehen. In der vierten Stufe helfen Emotionen, gute Entscheidungen zu treffen und kreativer zu denken.

## **3. Emotionen verstehen**

Zunächst erwirbt man die Kompetenz, zwischen grundlegenden Emotionen zu unterscheiden, und lernt, die richtigen Worte zu benutzen, um sie zu beschreiben. Diese Kompetenz führt dann einen Schritt weiter, um die Emotion in den eigenen Gefühlszustand einordnen zu können. In der dritten Stufe ist man in der Lage, komplexe Emotionen zu interpretieren. Schließlich erwirbt man die Kompetenz, die Übergänge zwischen Emotionen zu erkennen. Zum Beispiel den Übergang von Wut zu Scham oder von Überraschung zu Freude.

## **4. Emotionale Regulierung für intellektuelles und emotionales Wachstum**

Diese Kompetenz setzt zunächst voraus, dass man bereit ist, die wichtige Rolle, die die eigenen Gefühle tatsächlich spielen, nicht einzuschränken. Dies ist bei positiven Emotionen viel leichter zu erreichen als bei negativen Emotionen. In diesem Schritt kann man selbst entscheiden, mit welchen Emotionen man sich identifizieren will, je nachdem, ob sie nützlich sind oder nicht. Im vorherigen Schritt erwirbt man die Kompetenz, Emotionen zu studieren. Dies geschieht je nachdem, wie einflussreich, sinnvoll oder klar die Emotionen sind. Schließlich ist man in der Lage, die eigenen Emotionen und die der anderen Menschen zu regulieren, indem die negativen Emotionen abgeschwächt und die positiven Emotionen verstärkt werden.

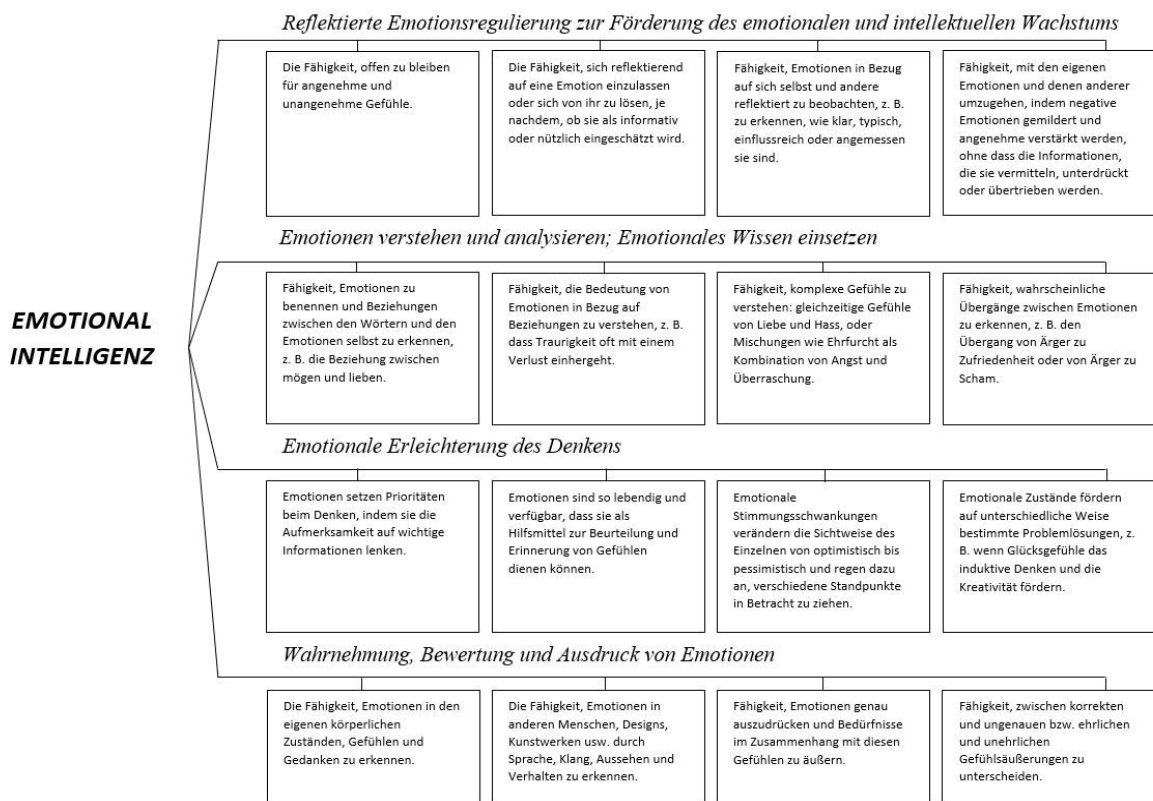


Abbildung 3: Was ist emotionale Intelligenz?

Quelle: Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997) *What is emotional intelligence?* In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*, New York, Basic Books, pp 11.

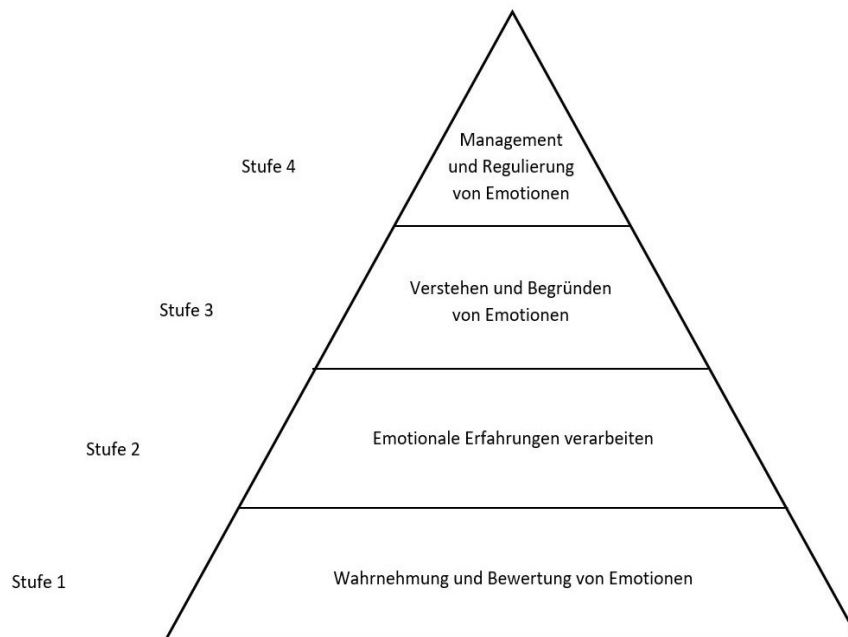


Abbildung 4: Stufen der emotionalen Intelligenz im Modell von Mayer & Salovey

Quelle: Higgs, M.J. & McGuire, M. (2001), *Emotional intelligence and culture: An exploration of the relationship between individual emotional intelligence and organisational culture*, Working Paper Series. Greenlands, Henley on Thames: Henley Management College, S. 5

### b. Das Modell von Reuven Bar-On

Reuven Bar-On ist der Ansicht, dass die Konzepte der sozialen Intelligenz und der emotionalen Intelligenz miteinander verwandt sind und dass sie höchstwahrscheinlich miteinander verbundene Komponenten desselben Konstrukts darstellen. Er argumentiert, dass die emotional-soziale Intelligenz aus einer Reihe von intrapersonellen und interpersonellen Kompetenzen und Faktoren besteht, die zusammen das menschliche Verhalten bestimmen. Emotional-soziale Intelligenz umfasst die Kompetenzen, Emotionen zu erkennen, zu verstehen und zu nutzen, mit anderen in Beziehung zu treten, sich an Veränderungen anzupassen und persönliche und zwischenmenschliche Probleme zu lösen (Bar-On 2006). Das Bar-On-Modell basiert auf dem EQ-i® (Emotional Quotient Inventory). Es handelt sich um ein empirisch validiertes Modell (Abb. 5).

EQ-i SKALEN	Die von jeder Skala bewerteten EI-Kompetenzen und -Fähigkeiten
<b>Intrapersonal</b>	<b>Selbstwahrnehmung und Selbstdarstellung:</b>
Selbstachtung	Sich selbst genau wahrnehmen, verstehen und akzeptieren.
Emotionales Selbst-Bewusstsein	Sich der eigenen Emotionen bewusst sein und sie verstehen.
Durchsetzungsvermögen	Sich selbst und seine Gefühle wirksam und konstruktiv ausdrücken.
Unabhängigkeit	Selbstständig und frei von emotionaler Abhängigkeit von anderen zu sein.
Selbstverwirklichung	Sich bemühen, persönliche Ziele zu erreichen und das eigene Potenzial zu verwirklichen.
<b>Zwischenmenschliches</b>	<b>Soziales Bewusstsein und zwischenmenschliche Beziehungen:</b>
Einfühlungsvermögen	Sich der Gefühle anderer bewusst sein und sie verstehen.
Soziale Verantwortung	Sich mit seiner sozialen Gruppe identifizieren und mit anderen zusammenarbeiten.
Zwischenmenschliche Beziehungen	Aufbau von für beide Seiten befriedigenden Beziehungen und gute Beziehungen zu anderen.
<b>Stressbewältigung</b>	<b>Emotionsmanagement und -regulierung:</b>
Stresstoleranz	Effektiver und konstruktiver Umgang mit Emotionen.
Impulssteuerung	Emotionen effektiv und konstruktiv zu kontrollieren.
<b>Anpassungsfähigkeit</b>	<b>Veränderungsmanagement:</b>
Realitätsprüfung	Die eigenen Gefühle und Gedanken objektiv mit der äußeren Realität abgleichen.
Flexibilität	Sich auf neue Situationen einzustellen und seine Gefühle und sein Denken an diese anzupassen.
Problemlösung	Probleme persönlicher und zwischenmenschlicher Art effektiv zu lösen.
<b>Allgemeine Stimmung</b>	<b>Eigenmotivation:</b>
Optimismus	Positiv zu sein und die positiven Seiten des Lebens zu sehen.
Glück	Mit sich selbst, anderen und dem Leben im Allgemeinen zufrieden sein.

Abbildung 5: Das Bar-On-Modell der emotional-sozialen Intelligenz

Quelle: Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, (Suppl), S. 21.

### c. Das Modell von Daniel Goleman

Goleman hat das Vier-Zweige-Modell von Mayer und Salovey um fünf wesentliche Elemente der emotionalen Intelligenz – bzw. kurz EQ – erweitert:

- **Emotionale Selbstwahrnehmung** – wissen, was man gerade fühlt, und verstehen, welche Auswirkungen diese Stimmungen auf andere haben
- **Selbstregulierung** – die eigenen Emotionen kontrollieren oder umlenken; Konsequenzen vorhersehen, bevor man auf einen Impuls hin handelt

- **Motivation** – Nutzung emotionaler Faktoren, um Ziele zu erreichen, den Lernprozess zu genießen und angesichts von Hindernissen durchzuhalten
- **Empathie** – die Gefühle anderer wahrnehmen
- **Soziale Kompetenz** – Beziehungen pflegen, andere inspirieren und die gewünschten Reaktionen hervorrufen

Goleman (1998) betrachtet emotionale Kompetenzen nicht als angeborene Talente, sondern als erlernte Kompetenzen, an denen gearbeitet werden muss und die entwickelt werden können, um hervorragende Leistungen zu erzielen. Er glaubt, dass Menschen mit einer allgemeinen emotionalen Intelligenz geboren werden, die ihr Potenzial zum Erlernen emotionaler Kompetenzen bestimmt.

	Selbst (Persönliche Kompetenz)	Sonstiges (Soziale Kompetenz)
Anerkennungen	<p><b>Selbstbewusstsein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Selbstwahrnehmung</li> <li>• Genaue Selbsteinschätzung</li> <li>• Selbstvertrauen</li> </ul>	<p><b>Soziales Bewusstsein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einfühlungsvermögen</li> <li>• Dienstleistungsorientierung</li> <li>• Organisatorisches Bewusstsein</li> </ul>
Verordnung	<p><b>Selbstmanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Selbstbeherrschung</li> <li>• Vertrauenswürdigkeit</li> <li>• Gewissenhaftigkeit</li> <li>• Anpassungsfähigkeit</li> <li>• Leistungsorientierung</li> <li>• Initiative</li> </ul>	<p><b>Beziehungsmanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung anderer</li> <li>• Beeinflussung</li> <li>• Kommunikation</li> <li>• Management von Konflikten</li> <li>• Visionäre Führung</li> <li>• Katalysator für den Wandel</li> <li>• Baulenien</li> <li>• Teamwork und Zusammenarbeit</li> </ul>

Abbildung 6: Das Modell von Daniel Goleman

Quelle: Goleman, D., (2012)

#### d. Das Modell von Albanese et al. (2008)

Dieses Modell besagt, dass die emotionale Kompetenz aus acht Komponenten besteht:

- Bewusstsein für die eigenen emotionalen Zustände (Erkennen der erlebten Emotionen und der Verbindungen zwischen diesen Emotionen und den Ereignissen, die sie auslösen, sowie den Emotionen selbst)
- Kompetenz, die Emotionen anderer zu erkennen und zu verstehen, ergänzend zum Erkennen der eigenen Emotionen und Reaktionen
- die Kompetenz, das mit Emotionen verbundene Vokabular mit Hilfe von Worten, Bildern oder Symbolen zu verwenden, was die Kommunikation mit

anderen über die eigenen Emotionen, deren Kontextualisierung und den Vergleich mit denen anderer erleichtert

- die Kompetenz, sich in andere hineinzusetzen, was für den Aufbau von Beziehungen zu anderen unerlässlich ist
- die Kompetenz zu verstehen, dass der innere emotionale Zustand nicht unbedingt dem entspricht, was ausgedrückt wird
- die Kompetenz, Gefühle der Abneigung oder Entmutigung durch die Anwendung von Selbstregulierungsstrategien zu bewältigen
- das Bewusstsein für die Natur der Beziehungen oder der Kommunikation, die mit Emotionen und wechselseitigen Beziehungen verbunden ist
- die Kompetenz, die eigenen emotionalen Erfahrungen zu akzeptieren und ein Gefühl der Selbstwirksamkeit zu entwickeln, das mit dem verbunden ist, was wir als emotionale Stabilität für sozial akzeptabel halten

#### ***e. Gemischtes Modell der Emotionalen Intelligenz***

Dieses Modell **basiert auf den 25 Merkmalen der emotionalen Intelligenz von Daniel Goleman**, die von der emotionalen Selbstwahrnehmung bis hin zu so unterschiedlichen Qualitäten wie Teamwork und Zusammenarbeit, Dienstleistungsorientierung, Initiative und Leistungsmotivation reichen. Es wird als gemischtes Modell bezeichnet, weil es **Eigenschaften der emotionalen Intelligenz mit anderen Persönlichkeitsmerkmalen mischt, die weder mit Emotionen noch mit Intelligenz in Verbindung stehen.**

Dieses Modell basiert auf **fünf Kategorien mit mehreren emotionalen Kompetenzen** (Salazar, 2017).

1. **Selbsterkenntnis:** Die Kompetenz, eine Emotion zu erkennen, während sie auf einen einwirkt, ist der Schlüssel. Man muss sich selbst darauf einstellen, zu bewerten, was man fühlt und wie man damit umgeht. Zur Selbstwahrnehmung gehören zwei Elemente:
  - Selbstvertrauen in die eigenen Kompetenzen und den eigenen Wert
  - Emotionales Bewusstsein, was bedeutet, dass wir wissen, was wir fühlen und welche emotionalen Auswirkungen dies hat.
2. **Selbstregulierung:** Man könnte meinen, man habe wenig Kontrolle über seine Emotionen, aber negative Emotionen können durch verschiedene Selbstregulierungstechniken wie Gehen, Meditation, Gebet usw. gemildert werden. Für eine gute Selbstregulierung braucht man:
  - Selbstkontrolle bei impulsivem Verhalten
  - Vertrauenswürdigkeit: ehrlich sein und Integrität besitzen
  - Innovation: kreatives Denken oder Offenheit für neue Ideen
  - Anpassungskompetenz: Kompetenz, mit Veränderungen leicht umzugehen
  - Gewissenhaftigkeit: Verantwortung für die eigene Leistung und das eigene Handeln übernehmen

3. **Motivation:** Diese Kompetenz muss mit einer Reihe von klaren Zielen beginnen. Positives Denken ist der Schlüssel in dieser Kategorie, daher ist es wichtig, eine positivere Einstellung zu praktizieren, indem man negative Gedanken umformt. Diese Kompetenz setzt sich zusammen aus:
  - Optimismus: Auch nach Rückschlägen oder Hindernissen an den eigenen Zielen festhalten
  - Initiative: Die Führung übernehmen und neue Chancen ergreifen
  - Verbindlichkeit: An den eigenen Werten und der Integrität festhalten
  - Streben nach Leistung: Ständiges Bestreben, sich selbst zu verbessern, um seine Selbstverwirklichung zu erreichen
  
4. **Empathie:** Emotionale Ansteckung und Spiegelneuronen spielen eine große Rolle bei der Empathie. Um in der Lage zu sein, die Emotionen und Bedürfnisse anderer Menschen zu erkennen, benötigt man Folgendes:
  - Andere verstehen
  - Politisches Bewusstsein. In der Lage sein, einen Raum auf Machtverhältnisse und emotionale Abläufe hin zu lesen
  - Dienstleistungsorientierung. In der Lage sein, die Bedürfnisse anderer vorzusehen
  - Weiterentwicklung anderer. Nachdem man ihre Bedürfnisse kennt, hilft man ihnen, ihre Qualitäten zu verbessern
  - Die Vielfalt nutzen. Beziehungen zu Menschen aufbauen, die anders sind als man selbst
  
5. **Soziale Kompetenzen:** Es ist wichtig, dass man in der Lage ist, mit anderen in Beziehung zu treten, und dazu braucht man Folgendes:
  - Teamfähigkeit
  - Kollaboration und Zusammenarbeit
  - Einflussnahme
  - Kommunikation
  - Konfliktmanagement
  - Beziehungen aufbauen

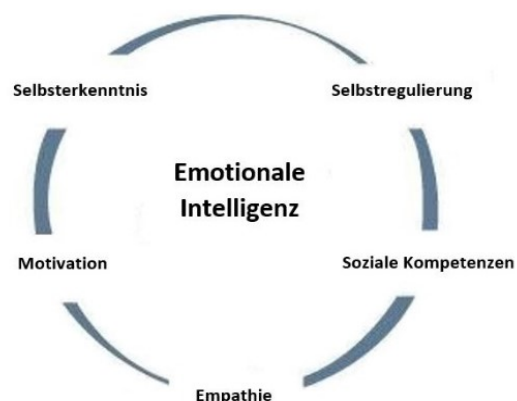


Abbildung 7: Gemischtes Modell Quelle: Cognifit

Dieses Modell misst den EQ mit dem von Goleman entwickelten Emotional Competency Inventory sowie mit dem sogenannten Emotional Intelligence Appraisal, das als Selbstauskunft durchgeführt werden kann.

#### ***f. Eigenschaftsmodell der emotionalen Intelligenz***

Das Trait-Modell geht davon aus, dass Menschen eine Reihe von emotionalen Selbstwahrnehmungen und emotionalen Merkmalen haben, die ihre Persönlichkeit ausmachen. Bei der emotionalen Intelligenz handelt es sich um eine Konstellation von emotionalen Selbstwahrnehmungen, die auf den unteren Ebenen der Persönlichkeitshierarchie angesiedelt sind (Petrides, Pita et al., 2007). Eine alternative Bezeichnung zur Beschreibung des Konstrukts ist „trait emotional self-efficacy“. Einfach ausgedrückt, bezieht sich die emotionale Selbstwirksamkeit auf die Wahrnehmung der eigenen emotionalen Kompetenzen. Die Trait-EI-Theorie bietet eine Operationalisierung, die die inhärente Subjektivität des emotionalen Erlebens anerkennt (Petrides V., Mavroveli, S., 2018).

### **A.2. Modelle der sozialen Kompetenz**

Das Konzept der sozialen Kompetenz steht seit den frühen 1980er Jahren im Mittelpunkt des Forschungsinteresses (Goleman, 1998). Das Konzept und die Bedeutung sozialer Kompetenzen wurden jedoch bereits im Konzept der sozialen Intelligenz von Thorndike, in den Beobachtungen von Wechsler und McClelland über die entscheidende Rolle nichtkognitiver Faktoren für die Leistung am Arbeitsplatz und in anderen Lebensbereichen sowie in Gardners Konzept der interpersonellen Intelligenz angesprochen.

Trotz der Vielzahl von Definitionen und unterschiedlichen Ansätzen, die in der Forschungsliteratur zu finden sind, impliziert das Konzept in erster Linie „Effektivität in der sozialen Interaktion“, eine Effizienz, die sowohl das Selbstkonzept als auch die Perspektive der anderen umfasst (Rose-Krasnor, 1997).

#### ***Modell Reuven Bar-On***

Das Konzept der sozialen Kompetenzen findet sich im Zusammenhang mit einigen der grundlegenden theoretischen Ansätze zum Konzept der emotionalen Intelligenz. Insbesondere im theoretischen Modell von **Reuven Bar-On** umfasst die emotional-soziale Intelligenz neben emotionalen Kompetenzen und sozialen oder zwischenmenschlichen Fertigkeiten auch Empathie und soziale Verantwortungskompetenz sowie weitere zwischenmenschliche Kompetenzen. Laut Bar-On spielen diese Kompetenzen und Fertigkeiten eine Schlüsselrolle bei der effektiven Bewältigung der Anforderungen des täglichen Lebens. Bar-On trennt jedoch den Begriff der emotionalen Intelligenz von dem der sozialen Intelligenz, indem er zum einen die Selbstmanagementkompetenzen und zum anderen die zwischenmenschlichen Kompetenzen integriert (Goleman, 2001).

#### ***Modell Greenspan & Love***

**Greenspan & Love** (1997) definierten soziale Intelligenz als ein multidimensionales Modell, das aus drei separaten Komponenten besteht: „soziale Sensibilität“, die

Rollenübernahme und soziale Schlussfolgerungen beschreibt; „soziale Einsicht“, die soziales Verständnis, psychologische Einsicht und moralisches Urteilsvermögen beschreibt; „soziales Verständnis“, das soziale Problemlösungskompetenzen beinhaltet.

**In dem theoretischen Modell von Daniel Goleman** wird das Konzept der sozialen Kompetenz noch klarer definiert. Innerhalb dieses theoretischen Ansatzes sind die sozialen Kompetenzen in zwei unterschiedliche Bereiche gegliedert, nämlich in soziales Bewusstsein und Beziehungsmanagement oder soziale Kompetenz, wie im Folgenden dargestellt und analysiert wird (Goleman et al., 2002).

Der Bereich des sozialen Bewusstseins umfasst nach Goleman alle Kompetenzen, die notwendig sind, um die inneren Zustände anderer Menschen wahrzunehmen, ihre Gefühle und Gedanken zu verstehen und die Anforderungen komplexer sozialer Situationen zu erfassen. Wichtige Faktoren in diesem Bereich sind: (1) Primäre Empathie; (2) Achtsamkeit; (3) Empathische Genauigkeit; (4) Soziale Kognition. Insbesondere die Empathiefähigkeit basiert auf dem Selbstmanagement und bezieht sich auf die Kompetenz, die vorherrschenden Gefühle, Prinzipien, Werte, Prioritäten und Bedürfnisse anderer zu erkennen, zu untersuchen und zu verstehen und dieses Wissen zu nutzen, um „fundierte Entscheidungen“ zu treffen, die eine positive Reaktion ermöglichen, einschließlich der Kompetenz, die Perspektive anderer einzunehmen und nonverbale Hinweise zu erkennen. Achtsamkeit wird als die Kompetenz beschrieben, anderen Menschen zuzuhören und sich auf sie zu konzentrieren. Empathische Genauigkeit bedeutet, die Gedanken, Gefühle und Absichten anderer Menschen zu verstehen, während soziale Kognition die Kompetenz ist, die soziale Welt zu verstehen (einschließlich der Kompetenz zu Toleranz und Vielfalt) (Goleman et al, 2002).

Nach Goleman sind die sozialen Kompetenzen, insbesondere die des Beziehungsmanagements, die komplexesten Dimensionen und Aspekte der emotionalen Intelligenz, da sie sowohl Selbstmanagement- als auch Empathiefähigkeit beinhalten, die wiederum auf der Existenz von Selbstbewusstsein basieren und davon abhängig sind. Die Ergebnisse der empirischen Forschung zur Effektivität am Arbeitsplatz unterstützen diese Feststellung (Goleman, 2012).

**Folglich beziehen sich die Kompetenzen der sozialen Intelligenz in erster Linie auf:**

- Ursprüngliche Empathie: Die Gefühle anderer Menschen wahrnehmen
- Einstimmung: Zuhören mit voller Empfänglichkeit
- Empathische Genauigkeit: Die Gedanken und Absichten anderer verstehen
- Soziale Kognition: Verstehen der sozialen Welt und des Funktionierens eines Beziehungsgeflechts, Toleranz, Vielfalt
- Soziale Einrichtung: Wissen, wie man reibungslose, effektive Interaktionen führt
- Synchronisation: Reibungsloses Interagieren
- Selbstdarstellung: Wissen, wie man überkommt
- Einflussnahme: Gestaltung des Ergebnisses sozialer Interaktionen
- Anteilnahme: Sich um die Bedürfnisse anderer kümmern

### A.3. Unterscheidet sich soziale Intelligenz von emotionaler Intelligenz (EI)?

Die jüngste Popularität des Konzepts der emotionalen Intelligenz – eine der Schlüsselintelligenzen nach Prof. Gardner – ebnet den Weg für einen praktischen Ansatz zur Entwicklung der anderen Intelligenzen. Während einige Praktiker versucht haben, die EI-Theorie auf „soziale Kompetenz“ auszudehnen, ist es in der Praxis sinnvoller, EI und SI als zwei unterschiedliche Kompetenzdimensionen zu betrachten. Die soziale Intelligenz (**Gardners „interpersonelle Intelligenz“, 1993**) ist von der emotionalen Intelligenz (Gardners „intrapersonelle Intelligenz“) getrennt, ergänzt diese jedoch; es werden beide Modelle benötigt, um den Menschen selbst und die Art und Weise, wie er mit anderen interagiert, zu verstehen. Einige Defizite in der SI ergeben sich aus einer unzureichenden Entwicklung der EI; umgekehrt können einige Defizite in der EI zu erfolglosen sozialen Erfahrungen führen, die das Selbstwertgefühl einer Person untergraben können, das Teil der EI ist. Es soll jedoch darauf hingewiesen werden, dass es zwischen diesen beiden Konzepten Überschneidungen gibt.

### A.4 Modelle interkultureller Kompetenz

Das **Modell der interkulturellen Kompetenz von Deardorff** (2006) basiert auf fünf Elementen: Einstellung, Wissen, Kompetenzen, interne Ergebnisse und externe Ergebnisse.

- **Einstellungen:** Respekt, Offenheit und Neugier, die die Grundlage für die Entwicklung der für interkulturelle Kompetenz erforderlichen Kenntnisse und Kompetenzen bilden.
- **Wissen:** kulturelles Selbstbewusstsein, kulturspezifisches Wissen, tiefes kulturelles Wissen (Verständnis für andere Weltanschauungen) und soziolinguistisches Bewusstsein. Die Welt aus der Perspektive anderer zu verstehen, ist für interkulturelle Kompetenz von grundlegender Bedeutung.
- **Fertigkeiten:** Beobachten, Zuhören, Beurteilen, Analysieren, Interpretieren und Beziehen
- **Interne Ergebnisse:** Die Einstellungen, Kenntnisse und Kompetenzen führen zu einem internen Ergebnis, das aus Flexibilität, Anpassungsfähigkeit und Empathie besteht

- **Externe Ergebnisse:** Effektives und angemessenes Verhalten und Kommunikation sind die sichtbaren externen Ergebnisse der interkulturellen Kompetenz

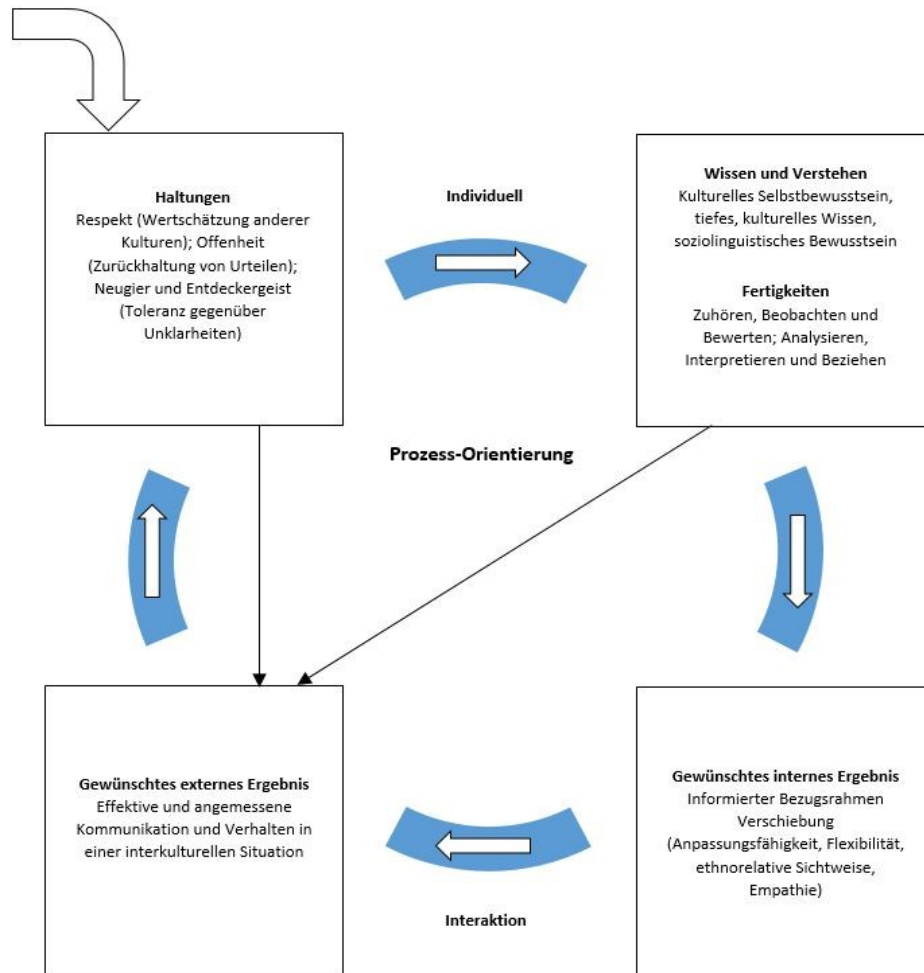


Abbildung 8: Das Prozessmodell der interkulturellen Kompetenz (Deardorff, 2006, 2009)

**Spitzberg und Cupach (1989)** argumentieren, dass interkulturelle Kompetenz eine Kombination aus ausreichendem Wissen, geschickten Handlungen und geeigneter Motivation erfordert, um aus einer Person einen interkulturell kompetenten Kommunikator zu machen (Spitzberg, 1989; Spitzberg & Cupach, 1989). Die erste Dimension des Rahmens für interkulturelle Kompetenz von Spitzberg und Cupach (1989) setzt voraus, dass der Einzelne bereits über Kenntnisse des eigenen und des fremden kulturellen Systems verfügt oder sich diese aneignet. Die zweite Dimension umfasst die Anwendung angemessener und effektiver Verhaltensweisen durch die Mitarbeiter, die in einer Vielzahl von Kulturen als kompetent wahrgenommen werden. Diese Komponente umfasst so wichtige Kompetenzen wie die Kompetenz eines Teammitglieds, Teamziele, Rollen und Normen zu verstehen und anderen Teammitgliedern klar zu vermitteln. Die dritte Dimension des Rahmens umfasst die Persönlichkeitsmerkmale und das Motivationsniveau der Teammitglieder. Dazu gehören das Interesse einer Person an interkultureller Interaktion, ihre emotionalen und

physiologischen Reaktionen auf Menschen aus anderen Ländern und das Maß an Empathie gegenüber Menschen aus anderen Kulturen.

Ähnlich wie Spitzberg und Cupach mit ihrem Modell der Kenntnisse, Kompetenzen und Motivation formulierten **Howard Hamilton, Richardson und Shuford** (1998) ein dreidimensionales Modell der interkulturellen Kompetenz, das Kenntnisse, Kompetenzen und Einstellungen umfasst. Die Wissensdimension umfasst die Selbsterkenntnis in Bezug auf kulturelle Identität und kulturübergreifende Gemeinsamkeiten, das Verständnis von Unterdrückung sowie Kenntnisse über sozialen Wandel und Kommunikation. Die Dimension der Kompetenzen umfasst die Kompetenz zur Selbstreflexion, die Kompetenz, kulturelle Ähnlichkeiten und Unterschiede zu erkennen, die Kompetenz, mehrere Perspektiven einzunehmen, Unterschiede in verschiedenen Kontexten zu verstehen und die Kompetenz, diskriminierende Handlungen zu hinterfragen und kulturübergreifend zu kommunizieren. In der Dimension der Einstellungen finden wir das Bewusstsein oder die Werte der eigenen Gruppe, das Verständnis für Diskriminierung und die Kompetenz, Risiken einzugehen und den Wert interkultureller Interaktionen für die Lebensqualität zu erkennen. Diese drei Komponenten von Wissen, Kompetenzen und Einstellungen ergänzen sich gegenseitig (Howard Hamilton et al., 1998).

#### A.5. Sozio-emotionales Lernen

Daniel Goleman behauptet, dass „unsere Emotionen einen eigenen Verstand haben, der unabhängig von unserem rationalen Verstand Ansichten vertreten kann.“ Die Forschung zeigt, dass Menschen mit durchschnittlichem oder unterdurchschnittlichem E.Q. genauso gut abschneiden können wie andere, wenn sie es lernen. Das Einzige, was man braucht, ist die Motivation zu lernen und die Absicht, das Gelernte im wirklichen Leben anzuwenden. Sozio-emotionale Intelligenz kann zu jedem Zeitpunkt im Leben erworben und verbessert werden (Goleman, 2012). Das Erlernen von Kompetenzen der emotionalen Intelligenz erfordert ein ressourcenreiches Umfeld, in dem wir uns ein Bild von den Bereichen oder Aspekten der EI machen können, auf die wir uns konzentrieren sollten, und in dem wir uns von Experten beraten lassen können, wie wir das machen können. Indem man zunächst die sozial-emotionale Intelligenz als eine Kombination von Kompetenzen versteht, die sich durch erlerntes Verhalten ausdrücken, und dann die Auswirkungen des eigenen Verhaltens auf andere bewertet – den Grad, in dem man im Umgang mit anderen erfolgreich ist – kann man mit neuen Verhaltensweisen und neuen Interaktionsstrategien experimentieren. Es wird davon ausgegangen, dass Menschen lernen, wenn sie aufwachsen, reifer werden und Erfahrungen im Umgang mit anderen sammeln. Leider lernen und entwickeln sich viele Menschen nicht weiter, wenn sie älter werden, und viele Menschen erwerben nie das Bewusstsein und die Kompetenzen, die sie brauchen, um in sozialen, geschäftlichen oder beruflichen Situationen erfolgreich zu sein. Es liegt auf der Hand, dass Erwachsene, denen es an Einsicht und Kompetenz im Umgang mit anderen mangelt, ihren Status in Bezug auf die sozio-emotionale Intelligenz erheblich verbessern können, wenn sie die grundlegenden Konzepte verstehen und sich selbst anhand eines umfassenden Modells der zwischenmenschlichen Effektivität einschätzen. Wenn wir die Sprache der Emotionen fließend beherrschen, können wir

unsere Beziehungen sowohl persönlich als auch beruflich aufrechterhalten. Emotionale Intelligenz kann den Geist stärken und uns glücklich und zufrieden machen.

Im Prozess der Identifizierung und Schulung sozialer emotionaler Intelligenz gibt es 3 Stufen von Selbstreferenz- und Berichtsinstrumenten (Makri und Botsari 2001):

**Wissensstand:** „Ich bin mir meiner Gefühle in dem Moment bewusst, in dem ich sie erlebe“

**Soziale Ebene:** „Ich kann gut verstehen, wie sich andere Menschen fühlen“

**Praktische Ebene:** „Ich habe ein Problem damit, meine Emotionen zu kontrollieren, z. B. meine Wut“

Sozio-emotionales Lernen bezieht sich auf den Prozess, durch den alle Jugendlichen und Erwachsenen das Wissen, die Kompetenzen und die Einstellungen erwerben und anwenden, um eine gesunde Identität zu entwickeln, mit Emotionen umzugehen und persönliche und kollektive Ziele zu erreichen, Empathie für andere zu empfinden und zu zeigen, unterstützende Beziehungen aufzubauen und aufrechtzuerhalten und verantwortungsvolle und fürsorgliche Entscheidungen zu treffen. Die Entwicklung des Modells ist eng mit dem CASEL-Projekt verknüpft (<https://casel.org/>).

Das CASEL-Modell befasst sich mit fünf umfassenden und miteinander verbundenen Kompetenzbereichen (Abb. 9):

- Selbstbewusstheit: Erkennen und Wahrnehmen von Emotionen; Verstehen der eigenen Stärken, Bedürfnisse und Werte; Selbstwirksamkeit
- Selbstmanagement: Impulskontrolle und Stressbewältigung, Selbstmotivation und Disziplin, Zielsetzung und Organisationskompetenz
- Soziales Bewusstsein: Kompetenz, die Perspektive anderer zu akzeptieren; Einfühlungsvermögen; willkommene Vielfalt: Respekt für andere
- Beziehungsfähigkeit: Kommunikation; soziales Engagement; Aufbau von Beziehungen; kooperatives Arbeiten; Verhandlung, Konfliktlösung; Hilfe anbieten und leisten
- Verantwortungsbewusstes Entscheiden: Problemerkennung und Situationsanalyse; Fehlerbehebung; Bewertung und Reflexion: persönliche, moralische und ethische Verantwortung (Casel, 2020).



Abbildung 9: SEL-Rahmen, der von CASEL als CASEL-Modell identifiziert wurde

Unmittelbare Quelle: <https://casel.org/casel-sel-framework-11-2020/>

#### A.6. Gemeinsamkeiten der verschiedenen Konzepte

Nachdem wir die Literatur gründlich studiert haben, können wir zu dem Schluss kommen, dass es zwar verschiedene Theorien und Modelle für die verschiedenen Begriffe gibt, die wir in unserer Studie verwenden (sozio-emotionale Kompetenz, emotionale Kompetenz, soziale Kompetenz, interkulturelle Kompetenz), wir jedoch Gemeinsamkeiten, Überschneidungen und Besonderheiten festgestellt haben. Darüber hinaus zeigen die Modelle und die einschlägige Literatur, dass emotionale Intelligenz und soziale Intelligenz erlernbar sind, weshalb der Begriff „soziales und emotionales Lernen“ (SEL) Sinn macht und die Modelle mit Methoden für die Entwicklung solcher Kompetenzen verbindet (Weber et al. 2022).

Daher ist es unsere Absicht, in diesem Bericht alle Modelle in einen gemeinsamen Rahmen zu integrieren, der die Grundlage für das Training im InterLab-Projekt sein wird.

In diesem Zusammenhang haben wir die vorgestellten Modelle verglichen (Abb. 10 und Tabelle 1) und Überschneidungen und Besonderheiten festgestellt.

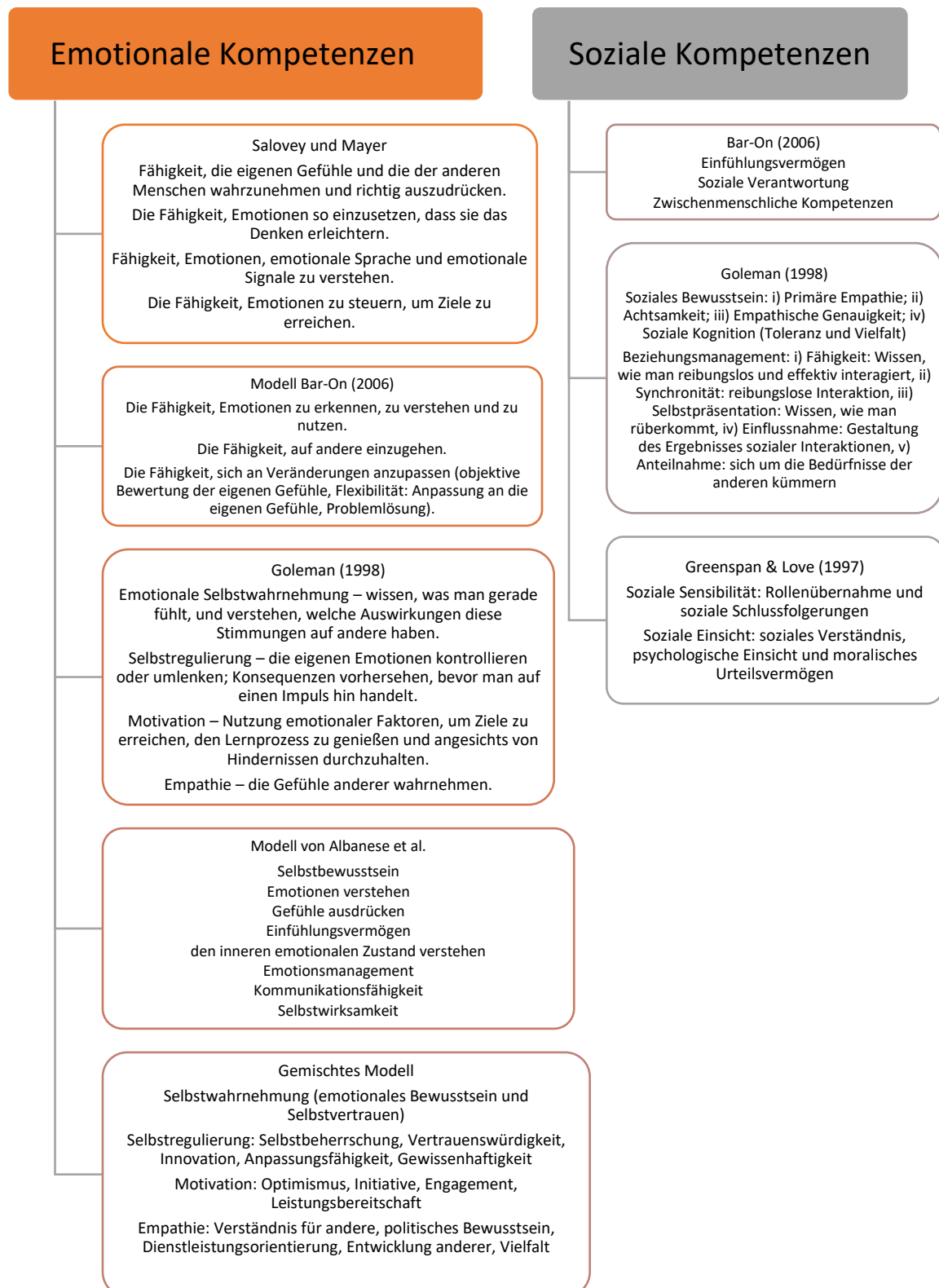


Abbildung 10: Überblick über die theoretischen Modelle der sozio-emotionalen Kompetenzen

Tabelle 1: Gemeinsamkeiten der verschiedenen Modelle

Grundkompetenzen	Dimensionen
<b>Emotionale Kompetenzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Emotionales Bewusstsein</li> <li>● Selbstregulierung</li> <li>● Motivation</li> <li>● Anpassungsfähigkeit</li> <li>● Empathie – die Gefühle anderer wahrnehmen</li> </ul>
<b>Soziale Kompetenzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Einfühlungsvermögen</li> <li>● Soziales Verantwortungsbewusstsein, soziales Verständnis, Toleranz, Vielfalt, interkulturelle Kompetenz</li> <li>● Achtsamkeit, soziales Engagement</li> <li>● Zwischenmenschliche Kompetenzen: Einflussnahme, Kommunikation, Konfliktmanagement, Teamarbeit</li> </ul>

Unter Berücksichtigung der einzelnen Elemente der verschiedenen Konzepte und unter Vermeidung von Überschneidungen (auch wenn es in einigen Fällen immer noch Überschneidungen gibt), haben wir versucht, ein klareres und konzentrierteres Schema zu erstellen (Tabelle 2). An dieser Stelle müssen wir betonen, dass die interkulturelle Kompetenz als Unterskala der sozialen Kompetenz identifiziert wurde und daher nicht als eigenständige Hauptdimension dargestellt wird. Daher besteht unser Schema aus den beiden Hauptkonzepten und ihren Dimensionen:

- a. Emotionale Kompetenzen
- b. Soziale Kompetenzen/Fertigkeiten (interkulturelle Kompetenz ist in dieser Kategorie enthalten)

Tabelle 2: InterLab-Schema für sozio-emotionale Kompetenz

Grundkompetenzen	Dimensionen
<b>Emotionale Kompetenzen</b>	<p><b>I. Kompetenzen zum Emotionsmanagement</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Emotionen verstehen</i>: Kompetenz, den Wert und die Natur von Emotionen zu verstehen und Emotionen so einzusetzen, dass sie das Denken erleichtern</li> <li>b. <i>Emotionale Selbstwahrnehmung</i>: Kompetenz, die eigenen Emotionen wahrzunehmen und richtig auszudrücken/zu wissen, was man zu einem bestimmten Zeitpunkt fühlt, und die Auswirkungen dieser Stimmungen auf andere zu verstehen</li> <li>c. <i>Emotionale Selbstbeherrschung</i>: Regulierung und Beeinflussung der eigenen Emotionen, um sich selbst zu motivieren, Ziele zu erreichen und mit Stress</li> </ol>

	<p>umzugehen / Kontrolle oder Umlenkung der eigenen Emotionen</p> <p>d. <i>Anpassungsfähigkeit</i>: Kompetenz, das eigene Fühlen und Denken an neue Situationen anzupassen und Probleme persönlicher und zwischenmenschlicher Art wirksam zu lösen</p>
<p><b>Soziale Kompetenzen</b></p>	<p><b>II. Einfühlungsvermögen:</b> Kompetenz, die Emotionen anderer wahrzunehmen und richtig auszudrücken, die Gefühle und Absichten anderer zu verstehen und sich vorzustellen und die Perspektive anderer einzunehmen</p> <p><b>III. Kompetenzen im Beziehungsmanagement</b></p> <p>a. <i>Zusammenarbeit/Teamarbeit</i>: Kompetenz, Beziehungen aufzubauen und zu pflegen, Hilfe zu leisten und anzunehmen und Vereinbarungen zur Zusammenarbeit zu treffen.</p> <p>b. <i>Konfliktlösung und Verhandlung</i>: Kompetenz, Missverständnisse, Werte- und Ressourcenkonflikte konstruktiv zu lösen.</p> <p>c. Kompetenz, <i>Einfluss zu nehmen</i>, eigene Stärken und Werte zu verstehen und andere Menschen zu überzeugen.</p> <p><b>IV. Aufmerksames/aktives Zuhören:</b> Kompetenz, anderen Menschen zuzuhören und sich auf sie zu konzentrieren, die eigene Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse, Gefühle und Wahrnehmungen anderer zu lenken und auch dann aufmerksam zu bleiben, wenn sie in Not sind.</p> <p><b>V. Soziale Verantwortung</b></p> <p>a. <i>Diversität und interkulturelle Kompetenz</i>: Kompetenz, den Einfluss von Kultur, Alter, Geschlecht, Religion und sozialer Schicht auf Identität, Bedürfnisse und Emotionen zu verstehen.</p> <p>b. <i>Toleranz</i>: Kompetenz, die unterschiedlichen Sichtweisen, Werte und Lebensstile anderer zu verstehen und zu akzeptieren.</p> <p>c. <i>Soziales Engagement</i>: Sorge um alle „Typen“ von Menschen.</p>

## c. BESTEHENDE TRAININGSMETHODEN

Der Literatur zufolge gibt es viele verschiedene Methoden für das Erlernen und die Schulung sozialer und emotionaler Kompetenz, die unterschiedliche Ursprünge und Hintergründe haben. Im Hinblick auf das Training sozialer Kompetenzen sind die verhaltensorientierten Trainingsmethoden attraktiver und effektiver, während für emotionale Kompetenzen die Methoden, die sich auf Reflexion und Introspektion konzentrieren, besonders nützlich sind.

Unter Berücksichtigung der in der Literatur vorgestellten Methoden für das sozio-emotionale Training stellen wir in diesem Abschnitt die repräsentativsten Methoden zur Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen vor, die die Grundlage für die Entwicklung des Interclab-Trainingsprogramms bilden werden.

### a. Methoden zum Training emotionaler Kompetenzen

Wie in der Literatur beschrieben, gibt es verschiedene Methoden zur Verbesserung der Emotionsmanagementkompetenzen, die in kognitiv orientierte Methoden, Kombinationen aus kognitiven und verhaltenstherapeutischen Methoden, Rollenspiele, Achtsamkeit und Supervision eingeteilt werden.

#### *a. Kognitiv orientierte Methoden*

Zu den primär kognitiv orientierten Methoden zählen wir die Verwendung von Fragebögen und das ABC-Modell. Fragebögen können im Training mit Fachkräften eingesetzt werden und konzentrieren sich auf die von Emotionen abgeleiteten Gedanken und regen zum Nachdenken an (siehe Fragebogen zur Emotionalen Kompetenz, EKF, Rindemann, 2009).

Die ABC-Theorie von Albert Ellis (Ellis, 1991) ist ebenfalls ein Instrument, das auf kognitivem Training und Reflexion beruht. Ihr Name bezieht sich auf die Komponenten des Modells, wobei der Buchstabe A für Widrigkeiten oder aktivierende Ereignisse steht (engl. Activating event), der Buchstabe B für Überzeugungen zum Ereignis (engl. Beliefs) und der Buchstabe C für die Konsequenzen (engl. Consequences), zu denen das Verhalten oder die emotionale Reaktion gehören. Der Grundgedanke ist, dass „unsere Emotionen und Verhaltensweisen“ (C: Consequences) nicht direkt durch Lebensereignisse (A: Activating Events) bestimmt werden, sondern vielmehr durch die Art und Weise, wie diese Ereignisse kognitiv verarbeitet und bewertet werden (B: Beliefs). Bei dieser Methode liegt das Hauptaugenmerk auf der Verbindung zwischen B und C und den Verhaltens- oder Gefühlsreaktionen und den automatischen Überzeugungen, die ihnen zugrunde liegen könnten.

### *b. Kognitive und verhaltenstherapeutische Methoden*

Kognitiv-verhaltenstherapeutische Ansätze zum Emotionsmanagement/zur Emotionsregulierung beruhen auf der Vorstellung, dass Emotionen eine universelle menschliche Erfahrung sind, die das Verhalten und die Veränderung steuern (Greenberg und Johnson 1988). Nach Greenberg (2004) gibt es drei Grundsätze für eine effektive Arbeit mit Emotionen:

1. Das Bewusstsein für Emotionen schärfen, bevor man zu den nächsten Zielen übergeht.
2. Verbesserung der Emotionsregulierung, d. h. lernen, wie man **schwierige oder intensive Emotionen** reguliert und **bewältigt**.
3. Umwandlung einer fehlangepassten Emotion in eine anpassungsfähige Emotion (Greenberg, 2004).

Darüber hinaus umfasst die kognitive Verhaltenstherapie (KVT) in der Regel die folgenden Schritte:

- **Erkennen problematischer Situationen oder Lebensumstände**
- **Sich der Gedanken, Gefühle und Überzeugungen in Bezug auf diese Probleme/Situationen bewusstwerden** (Selbstgespräche, Interpretation der Bedeutung einer Situation und Überzeugungen über sich selbst, andere Menschen und Ereignisse)
- **Negatives oder ungenaues Denken zu erkennen**
- **Negatives oder ungenaues Denken umgestalten**

Nach Endicott, Bock & Mitchell (2001) sollten Menschen zur Verbesserung des Emotionsmanagements lernen, grundlegende Muster zu erkennen, auf ihre eigenen Emotionen zu achten, Emotionen zu differenzieren, Emotionen aus verschiedenen Quellen zu identifizieren, Emotionen und soziale Bedürfnisse anderer zu erkennen. Zu den wichtigen Techniken gehört das **Übernehmen von Rollen, Rollenspiele** und das **Experimentieren** mit hypothetischen Dilemmas.

Darüber hinaus schlugen Nelis et al. (2009) ein Training vor, das sich auf ein definiertes Konzept der emotionalen Intelligenz konzentriert. Die Gestaltung des Trainings basierte auf dem Vier-Zweige-Modell von Mayer und Salovey: (1) Wahrnehmung, Bewertung und Ausdruck von Emotionen; (2) Emotionale Erleichterung des Denkens; (3) Verstehen und Analysieren von Emotionen; (4) Reflektierende Regulierung von Emotionen. „Der Inhalt jeder Sitzung basierte auf kurzen Vorträgen, **Rollenspielen, Gruppendiskussionen, Partnerarbeiten** und **Lesungen**. Die Teilnehmenden erhielten außerdem ein persönliches **Tagebuch**, in

das sie täglich eine emotionale Erfahrung eintragen mussten“ (Nelis et al 2009, S. 38).

Hayes et al. (2004) behaupten, dass die Akzeptanz- und Commitment-Therapie (ACT) eine kognitiv-verhaltenstherapeutische Intervention ist, die darauf abzielt, Menschen dabei zu helfen, die Gefühle und Erfahrungen, die sie machen, zu akzeptieren. In Bezug auf die Art und Weise, wie Menschen reagieren, hilft die ACT bei der Akzeptanz, der Entscheidung, Veränderungen vorzunehmen, und der Umsetzung dieser Verpflichtung. Es bedeutet nicht, dass man sich mit seinen Umständen abfindet oder dem Schmerz nachgibt, in den man sich normalerweise begibt. Es bedeutet einfach, dass es besser ist, Gedanken und Gefühle zu akzeptieren, anstatt zu versuchen, sie loszuwerden oder zu reduzieren. Das Ziel von ACT ist es, psychologische Flexibilität zu schaffen, die 1) die Kompetenz einschließt, psychologisch präsent zu sein (d. h. sich der Erfahrung bewusst zu sein und sich auf sie einzulassen), und 2) die Kompetenz, das Verhalten so zu lenken, dass es sinnvollen Lebenswerten dient. Dies wird durch sechs Kernprozesse erreicht: a. *Kontakt mit dem gegenwärtigen Moment*, b. *Akzeptanz unangenehmer Gefühle*, c. *Kognitive Abwehr*, d. *Perspektivenübernahme/Selbstbeobachtung, Abstand halten von „verschmolzenem“ Denken*, e. *Klärung von Werten* und f. *Engagiertes Handeln: offenkundiges Verhalten im Dienste von Werten*.

Darüber hinaus spielen **Erfahrungsübungen** bei kognitiven Verhaltensmethoden eine wichtige Rolle, da sie es dem Einzelnen ermöglichen, sich aktiv am Lernprozess zu beteiligen. Das Erleben dessen, was gelehrt wird, kann sich positiv auf emotionale und verhaltensbezogene Schwierigkeiten auswirken. Diese Übungen helfen Einzelpersonen und Beratern zu wissen, wie sie in bestimmten Situationen reagieren oder diese bewältigen können (Pasco et al., 2012).

### c. *Rollentausch und Rollenspiele*

Auch Rollenspiele können sich als nützlich erweisen, um Emotionen zu verstehen, das Bewusstsein zu schärfen und auf diese Weise Kompetenzen zum Emotionsmanagement zu entwickeln. Sie können genutzt werden, um Emotionen zu identifizieren, grundlegende Muster zu erkennen und aufmerksamer für die eigenen Emotionen zu werden. Darüber hinaus können sie sich bei der Perspektivenübernahme als nützlich erweisen, um die Gefühle anderer zu verstehen und sich selbst auszudrücken.

#### *d. Achtsamkeit*

Achtsamkeitstechniken können je nach Situation entweder allein oder in Kombination mit den vorgenannten Techniken eingesetzt werden. Eine Technik der Selbstwahrnehmung (Achtsamkeit) wird in Endicott, Bock & Mitchell (2001) beschrieben, bei der die Selbstbeobachtung als Instrument eingesetzt wird, um darüber nachzudenken, wie jemand seine eigenen Emotionen, die Emotionen anderer und den Ausdruck dieser Emotionen identifiziert. Die Selbstwahrnehmung wird auch in Pfingsten (1991) mit kognitivem Verhaltenstraining als Teil des Trainings sozialer Kompetenz kombiniert, das auf eine bessere emotionale Selbstkontrolle durch emotionale und physische Entspannung abzielt.

#### *e. Beaufsichtigung*

Wenn die Probleme der Klienten den eigenen Erfahrungen der Arbeitgeber oder der Fachkräfte ähneln (z. B. aus der Kindheit), können sie in der Sitzung eine „Blockade“ spüren (Timm und Blow, 1999) oder die Informationen des Klienten auf eine voreingenommene Weise wahrnehmen (Lum, 2002). Fachkräfte sollten sich bewusst sein, wie ihre eigenen Probleme in der Beratung auftauchen können, um eine ethische Praxis aufrechtzuerhalten und unbeabsichtigte Folgen, einschließlich unwirksamer Interventionen, zu vermeiden (Timm und Blow 1999).

Supervision ist eine geeignete Methode, um die Emotionalität der Fachkraft als Reaktion auf den Klienten anzusprechen. Die Supervision zielt darauf ab, herauszufinden, wie die Fachkraft diese Emotionen in der weiteren Arbeit mit dem Klienten handhaben oder nutzen kann. Supervisoren dienen als sichere Basis für Fachkräfte, die daran arbeiten, ihre Emotionalität zu verstehen und anzuerkennen. Es ist wichtig, dass der Supervisor in der Lage ist, Emotionalität in der Beziehung zwischen Supervisor und Supervisand effektiv zu handhaben und anzusprechen (Hill, 1992).

Laut einer Metaanalyse von Methoden zur Verbesserung von Kompetenzen des Emotionsmanagements (Webb et al. 2012) erwiesen sich folgende Methoden als die besten für den Umgang mit Emotionen: die Neubewertung des emotionalen Stimulus (Neuinterpretation des Kontexts der Emotionsursache, d. h. die Vorstellung, dass ein negatives Ereignis ein positives Ergebnis hatte), die Neubewertung durch Perspektivenübernahme (Veränderung der Auswirkungen des emotionalen Stimulus durch Einnahme einer mehr oder weniger objektiven Perspektive, d. h. man stellt sich vor, in der dargestellten Situation zu sein, oder man bittet darum, den Stimulus als distanzierter Beobachter zu betrachten), und aktive Ablenkung (man wird angewiesen, an etwas Positives oder Neutrales zu denken, das

nichts mit der fokalen Emotion oder dem emotionalen Stimulus zu tun hat) (Webb et al. 2012).

## b. Methoden zum Training sozialer Kompetenzen

Von den Methoden, die bisher zur Verbesserung der sozialen Kompetenz eingesetzt wurden, lassen sich die repräsentativen in fünf Kategorien einteilen: a. kognitiv-verhaltenstherapeutisch, b. verhaltenstherapeutisch-erfahrungsorientiert, c. kognitiv-rollenspielerisch, d. Selbsterfahrung und Reflexion, e. Achtsamkeit,

### a. Kognitive verhaltenstherapeutische Methoden

Kognitive Verhaltenstechniken könnten den Lernenden helfen, ihre Gedanken, Einstellungen, Überzeugungen und Verhaltensweisen zu „überprüfen“, um Probleme zu lösen und einen Konflikt zu vermeiden oder zu verhandeln (Ellis, 1973). Ausgehend von dieser Perspektive versucht der Therapeut, dem Klienten zu helfen, irrationale Ideen loszuwerden und sie durch andere, logische Ideen zu ersetzen (Malikiosi-Loizou, 1989).

Um dies zu erreichen, wird ein bestimmtes Verfahren genutzt:

- ein Klima des Vertrauens entwickeln
- irrationale Überzeugungen aufdecken und den Klienten helfen, sich ihrer voll bewusst zu werden
- zeigen, wie diese irrationalen Ideen zu Problemen führen
- Klienten helfen, diese irrationalen Überzeugungen zu ändern und mit sich selbst zu sprechen
- Klienten ermutigen, diese neuen Konzepte anzuwenden

Dieses Verfahren kann auch in der Berufsberatung gut angewendet werden. Die Einstellungen, Überzeugungen und Bedenken der Klienten können sich auf das Beratungsergebnis auswirken und sogar ein Konfliktumfeld schaffen. Fachkräfte müssen in der Lage sein, solche Probleme frühzeitig zu erkennen und ihr Verhalten entsprechend anzupassen. Auf der Grundlage von Vertrauen und Ehrlichkeit, aktivem Zuhören und Kommunikation können sie ihre Klienten dazu bringen, dem oben beschriebenen Verfahren zu folgen und einen Konsens zu erzielen.

### b. Verhaltensorientierte Ansätze – erfahrungsorientierte Methoden

Soziale Kompetenzen wie interkulturelle Kompetenz, Vielfalt, Toleranz und Beziehungsfähigkeit können durch **verhaltensorientierte Aktivitäten** entwickelt werden, z. B. durch die Auseinandersetzung des Einzelnen mit Kunst, Erfahrung oder Perspektivenübernahme.

Darüber hinaus können Fachkräfte in hohem Maße von *erfahrungsbasierten Aktivitäten* profitieren. Eine erfahrungsorientierte Aktivität ist eine, die den „Lernenden“ dazu zwingt, das Material zu nutzen und es zu erleben, anstatt es nur zu lernen. Beispiele für solche Aktivitäten sind in Laszloffy und Habekost (2010) zu finden und werden im Folgenden beschrieben:

- Teilnahme an einer (gesellschaftlichen, politischen oder religiösen) Veranstaltung, bei der das Thema in der Minderheit ist
- sich einer Religion auszusetzen, der sie bisher negativ gegenüberstanden, indem sie einen Gottesdienst besuchten und mit einem der Mitglieder sprachen
- Mit jemandem des gleichen Geschlechts Händchen halten
- Einen Tag lang in die Rolle des anderen Geschlechts schlüpfen, einschließlich der Art, wie sie gehen, sich kleiden und sprechen
- Teilnehmen an einer Unterrichtsstunde mit verbundenen Augen, vier Stunden lang im Rollstuhl sitzen

Schließlich fordert die *Perspektivenübernahme* den Einzelnen heraus, sich in die Lage einer anderen Person zu versetzen. Studien zeigen, dass Perspektivenübernahme Empathie auslösen und das Verhalten der Teilnehmenden nicht nur gegenüber der Zielgruppe, sondern auch gegenüber allen Randgruppen verbessern kann. Schon das Verfassen einiger Sätze, in denen man sich die besonderen Herausforderungen vorstellt, mit denen eine marginalisierte Minderheit konfrontiert sein könnte, kann die Einstellungen und Verhaltensabsichten gegenüber diesen Gruppen verbessern (Lindsey et al., 2015). Die Forschung zeigt, dass Menschen, die sich aktiv an der Perspektivenübernahme beteiligen, mit größerer Wahrscheinlichkeit Empathie für die Zielpersonen der Perspektivenübernahme empfinden, einschließlich des Gefühls der Besorgnis über ihr Schicksal (Betancourt, 1990), des Verständnisses oder der Identifikation mit ihren Erfahrungen (Egan, 1990), des positiven Gefühls für ihre Leistungen (Aron, Aron, Tudor, & Nelson, 1991) und des Wunsches zu helfen oder sich in anderen prosozialen Verhaltensweisen zu engagieren (Batson et al., 2002). Dementsprechend führen empathische Gefühle zu einer verstärkten Sorge um das Wohlergehen anderer; daher ist es wahrscheinlicher, dass eine Person eine positive Einstellung gegenüber anderen hat als Menschen, die keine Empathie empfinden (Madera et al., 2012).

### c. *Kognitive Methoden – Rollenspiele*

Rollenspiele sind eine kognitive Trainingsmethode, die in einer Vielzahl von Kontexten und Inhaltsbereichen eingesetzt wird (Rao & Stupans, 2012). Im Wesentlichen handelt es sich dabei um die Praxis, Lernende bestimmte Rollen übernehmen zu lassen – in der Regel solche, mit denen sie nicht vertraut sind – und diese in einem fallbasierten Szenario zu spielen, um Kursinhalte zu lernen oder „komplexe oder mehrdeutige Konzepte“ zu verstehen (Sogunro, 2004). Das

Rollenspiel ist eine Methode, bei der bestimmte Möglichkeiten der Interaktion mit anderen in einer imaginären Situation durchgespielt werden (Byrne, 1986), um die Interaktion zwischen Lernenden zu fördern und die Motivation zu steigern (Ladousse, 1995). Darüber hinaus sagt Budden (2006), dass Rollenspiele eine Sprechaktivität sind, bei der man sich in eine andere Person oder in eine imaginäre Situation hineinversetzt.

Wenn die Lernenden die in der Theorie erlernten Kompetenzen in die Praxis umsetzen, entsteht eine tiefere kognitive Verbindung zum Material, was das Lernen erleichtert (Johnson & Johnson, 1997). Schließlich hilft der Einsatz von Rollenspielen den Lernenden, ihr Verhalten zu ändern und bewährte Verfahren in der Praxis anzuwenden (Beard, et. al., 1995).

Durch Rollenspiele können die Lernenden ihr aktives Zuhören und ihre Empathiekompetenz verbessern, da sie die erlernten Techniken üben und sich in die Rolle einer anderen Person versetzen, um deren Perspektive bei der Betrachtung von Lebenssituationen einzunehmen. Durch die Beschäftigung mit Rollenspielen wenden die Lernenden ihr Wissen auf ein bestimmtes Problem an, reflektieren über Probleme und die Ansichten anderer, veranschaulichen die Relevanz theoretischer Ideen, indem sie sie in einen realen Kontext stellen, und veranschaulichen die Komplexität der Entscheidungsfindung (Pavey und Donoghue, 2003).

#### *d. Selbsterfahrung und Reflexion*

**Selbsterfahrung** und **Reflexion** können dazu dienen, unsere eigenen Emotionen und die Emotionen anderer zu erkennen. Selbsterkenntnis und Selbstbeobachtung dienen dazu, unsere eigenen Erfahrungen und Emotionen zu verstehen, was ein erster und wichtiger Schritt zur Entwicklung von Empathie und zur Erlangung von Sensibilität für Kultur und Vielfalt ist. Dies erfordert persönliches Engagement und Bereitschaft. Instrumente der Selbstbeobachtung, wie z. B. das Führen eines Tagebuchs, können sich als nützlich erweisen, um die sozialen Kompetenzen zu verbessern.

#### *e. Achtsamkeit*

Empirischen Untersuchungen zufolge verbessern Achtsamkeitstechniken die persönliche Aufmerksamkeit und ermöglichen eine aufmerksame und emotionale Selbstregulierung. Daher können sie sich als nützlich erweisen, um Empathie zu kultivieren. So konnte beispielsweise gezeigt werden, dass eine Art der Achtsamkeitsmeditation, die sogenannte „Loving-Kindness-Meditation“ (LKM), das kognitive Empathieniveau von Consulting-Studenten auf Masterniveau erhöht (Leppma & Young, 2016).

Außerdem kann Achtsamkeit den Einzelnen zu einem effektiveren aktiven Zuhörer machen, da sie sich auf die Bedeutung von Aufmerksamkeit und Gegenwartsorientierung konzentriert (im Gegensatz zum Einstudieren einer Antwort). Shapiro und Mariels (2013) schlugen vor, dass die achtsame Aufmerksamkeit, die mit dem beobachtenden, bewussten Handeln erfasst wird, aktives Zuhören vorhersagen sollte, da die achtsame Aufmerksamkeit den Zuhörer dazu ermutigt, sich an der anderen Person zu orientieren und präsent zu bleiben. Als metakognitive Kompetenz, die sich distal auf das Verhalten auswirkt, ermutigt die achtsame Aufmerksamkeit Menschen, nicht nur ihren eigenen affektiven Zustand im gegenwärtigen Moment zu erkennen, sondern sich auch neugierig, offen und akzeptierend auf momentane kontextuelle Stimuli einzustellen (Bishop et al., 2004). Diese Achtsamkeitsmerkmale sollten sich auf das aktive Zuhören auswirken, das erfordert, dass die Person auf kontextbezogene Reize achtet, um Informationen zu verstehen und effektiv auf die andere Person zu reagieren.

Darüber hinaus wurde nachgewiesen, dass soziale Achtsamkeit eine wichtige Rolle bei zwischenmenschlichen Interaktionen und Teambeziehungen spielt (Van Doesum, Van Prooijen, Verburgh, & Van Lange, 2016). Somit stellt soziale Achtsamkeit eine neue Perspektive auf kooperative Verhaltensweisen dar, die sich auf den Widerstand des Einzelnen gegen sein Eigeninteresse zur Maximierung des kollektiven Interesses bezieht (Van Vugt, Snyder, Tyler, & Biel, 2000).

Bei sozial achtsamem Verhalten respektiert und schützt der Leiter die Option des Empfängers in der zwischenmenschlichen Interaktion, was zum Aufbau von Vertrauen zwischen zwei Fremden beiträgt (Declerck et al., 2013). Studien haben gezeigt, dass Vertrauen ein entscheidender Mechanismus zur Förderung kooperativer Verhaltensweisen ist (Irwin, Edwards, & Tamburello, 2015; Parks et al., 2013), insbesondere, wenn Menschen auf Interessenkonflikte treffen (Balliet & Van Lange, 2013). Wie Van Lange und Van Doesum (2015) zeigten, fördert eine hohe soziale Achtsamkeit eine enge Beziehung und erleichtert die zwischenmenschliche Interaktion. Sozial achtsame Verhaltensweisen sind von entscheidender Bedeutung für die Verbesserung und den Aufbau zwischenmenschlicher und intimer Beziehungen.

## d. ERGEBNISSE DER ERHEBUNG VOR ORT ÜBER DIE BEDEUTUNG VON S.E.-KOMPETENZEN UND DIE RELEVANZ VON SCHULUNGSMETHODEN

### a. Bedeutung von sozio-emotionalen Kompetenzen für Arbeitgeber und/oder Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten

Um die Meinung unserer Zielgruppe (Arbeitgeber und Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten) über die Rolle der sozio-emotionalen Kompetenzen in ihrer täglichen Praxis mit Zugewanderten zu erfassen, wurden im Rahmen der Partnerschaft nationale Fokusgruppen veranstaltet. In jeder Fokusgruppe wurden die Teilnehmenden gebeten, auf vordefinierte Fragen zu antworten, und ihre Antworten wurden schriftlich festgehalten. Insgesamt wurden 35 Antworten aus 5 verschiedenen Ländern gesammelt: Deutschland, Griechenland, Italien, Portugal und Spanien.

Aus den Antworten (Tabelle 3, Abb. 11) geht hervor, dass alle vorgestellten sozio-emotionalen Kompetenzen für jemanden, der mit Zugewanderten arbeitet, als wichtig erachtet werden. Insgesamt wird der Konfliktlösung (3,89), der emotionalen Kontrolle, der Anpassungsfähigkeit und der Vielfalt (3,80) die größte Bedeutung beigemessen. Die Bedeutung der anderen Kompetenzen war jedoch nicht wesentlich geringer.

Tabelle 3: Bedeutung sozio-emotionaler Kompetenzen für Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten

Fertigkeit	Min	Max	M	StD
Konfliktlösung	2,00	4,00	3,89	0,40
Emotionale Kontrolle	3,00	4,00	3,80	0,41
Anpassungsfähigkeit	2,00	4,00	3,80	0,41
Diversität	2,00	4,00	3,80	0,53
Toleranz	1,00	4,00	3,77	0,65
Zusammenarbeit	2,00	4,00	3,74	0,51
Einfühlungsvermögen	2,00	4,00	3,71	0,52
Soziales Engagement	2,00	4,00	3,71	0,52
Aufmerksames/aktives Zuhören	2,00	4,00	3,66	0,59
Emotionen verstehen	3,00	4,00	3,60	0,50
Selbsterfahrung	2,00	4,00	3,40	0,50
Einflussnahme	2,00	4,00	3,23	0,69

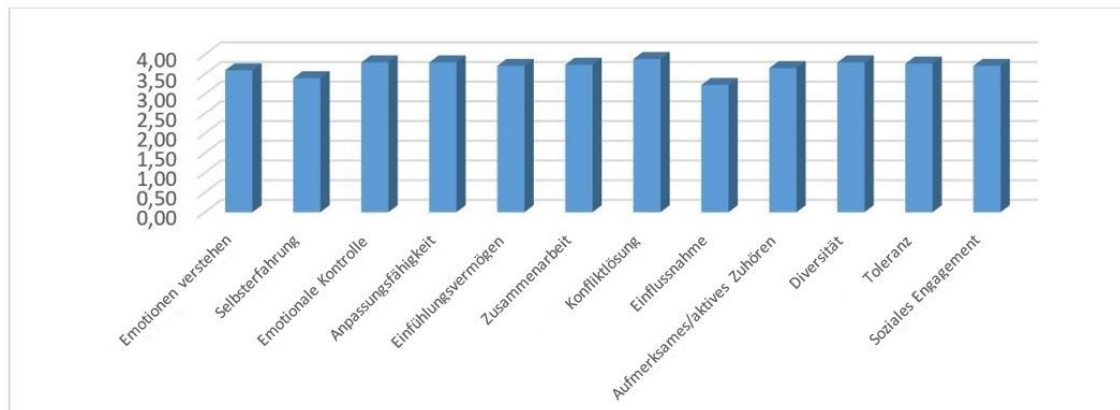


Abbildung 11: Bedeutung sozio-emotionaler Kompetenzen für Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten

Auf die Frage, ob es noch andere Kompetenzen gibt, die bei der Arbeit mit Zugewanderten wichtig sind, haben wir folgende Antworten erhalten:

- Leistungsfähigkeit
- Belastbarkeit/Resilienz
- Hingabe
- Hard Skills: Rechtskenntnisse
- Kenntnis der Kultur des anderen/Übermittlung der Kultur des Landes

Resilienz ist ein Teil der emotionalen Kontrolle, und die Kenntnis der Kultur des anderen könnte ein Teil der Diversitätskompetenz sein.

Auf der Grundlage dieser Ergebnisse können wir zuversichtlich die Schlussfolgerung ziehen, dass alle 12 Kompetenzen und Unterkompetenzen, die in A1 als die wichtigsten sozio-emotionalen Kompetenzen definiert wurden, eine bedeutende Rolle in der täglichen Praxis von Arbeitgebern und Fachkräften spielen, die mit Zugewanderten arbeiten, und dass sie in Kombination mit „Hard Skills“, wie z. B. Rechtskenntnissen und Kenntnissen über die Kultur anderer Länder, für die Fachkraft in der Arbeit mit Zugewanderten eine große Unterstützung sein kann.

## b. Relevanz von Trainingsmethoden für das Erlernen und die Entwicklung sozio-emotionaler Kompetenzen

Dementsprechend wurden im Rahmen der Primärforschung (im Rahmen von A2) nationale Fokusgruppen mit Hilfe eines strukturierten Fragebogens organisiert, um Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten, nach ihrer Meinung über die Bedeutung der vorgestellten Methoden zum Erlernen/Verbessern sozio-emotionaler Kompetenzen zu befragen.

Die 35 Antworten sind in Tabelle 2 und Abbildung 2 dargestellt.

Tabelle 4: Relevanz der Methoden zur Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen

Methode	Min	Max	M	StD
Rollenübernahme	2,00	4,00	3,60	0,65
Kognitiv-verhaltenstherapeutische Methoden	2,00	4,00	3,46	0,66
Verhaltensbasierte Methoden	2,00	4,00	3,37	0,55
Kognitive Methoden	2,00	4,00	3,31	0,58
Reflexion	1,00	4,00	3,09	0,66
Achtsamkeit	1,00	4,00	3,09	0,70
Supervision	2,00	4,00	3,06	0,84

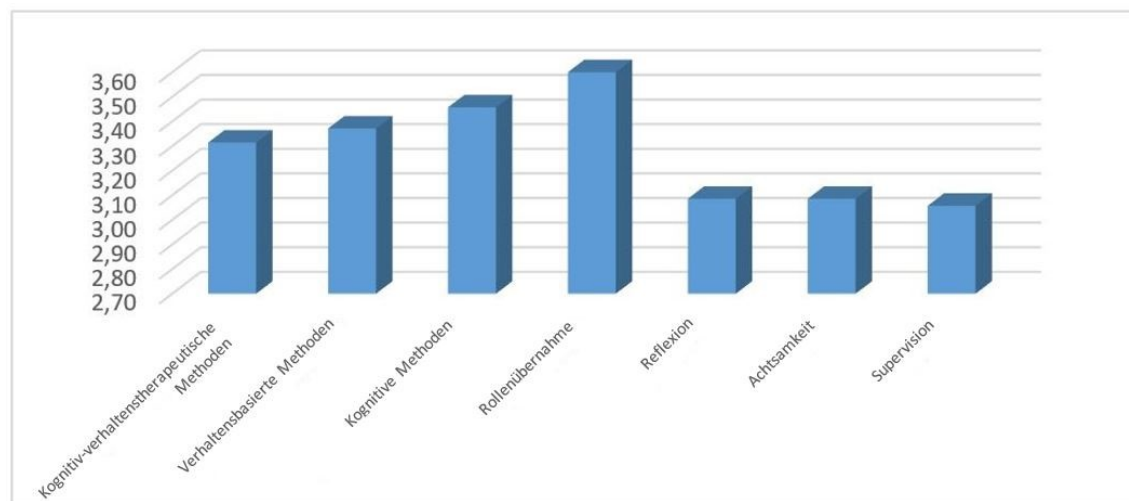


Abbildung 12: Relevanz der Methoden zur Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen

Im Durchschnitt werden alle sieben identifizierten Methodentypen als relevant oder sehr relevant eingestuft. Allerdings gibt es Unterschiede. Die größte Relevanz wird den Methoden zugeschrieben, die Rollenspiele beinhalten, während an zweiter Stelle die Methoden stehen, die kognitiv-verhaltenstherapeutische Verfahren kombinieren.

Die Feststellung, dass die Fachkräfte die Methoden, die Rollenspiele und die Kombination von sozio-emotionalen Techniken beinhalten, hervorheben, kann auf die Tatsache zurückgeführt werden, dass diese Methoden in Schulungen üblich und bekannt sind und die Lernenden mit realen Situationen in Kontakt bringen können, die sie in anderen Fällen nicht erleben würden. Reflexion, Achtsamkeit und Supervision sind in den Bewertungen niedriger, aber auch in diesem Fall werden sie als relevant für die Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen angesehen.

Allerdings beobachteten wir diverse länderspezifische Unterschiede in Bezug auf die Relevanz der Methoden zur Förderung der sozio-emotionalen Kompetenzen. Konkret erschienen die verhaltensorientierten Methoden in Spanien als sehr relevant, in den anderen Ländern als relevant und sehr relevant, mit Ausnahme von Deutschland, wo wir eine Person hatten, die für weniger relevant stimmte (Abb. 3).

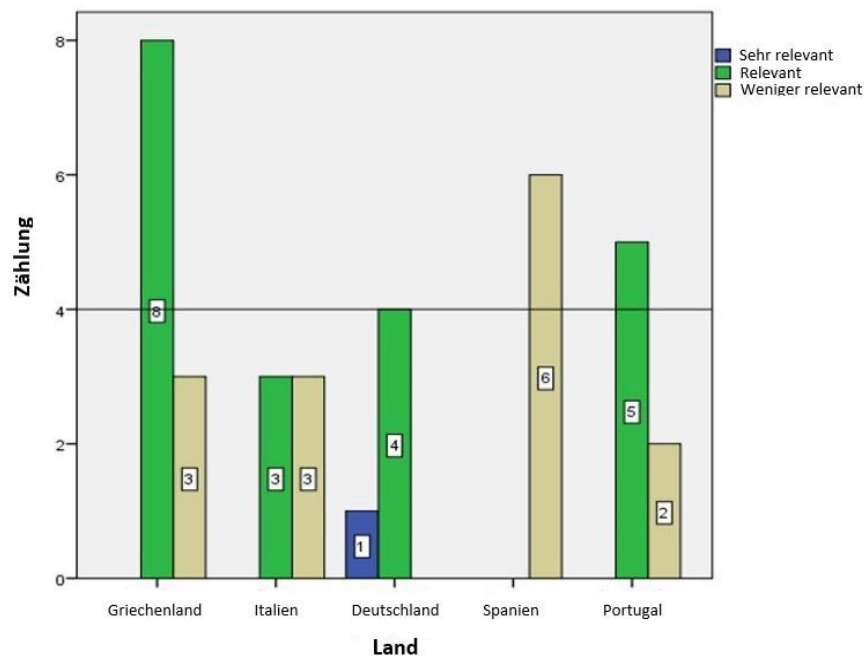


Abbildung 13: Relevanz von Verhaltensmethoden pro Land

Die Rollenübernahme scheint in allen Ländern relevant und sehr relevant zu sein, außer in Deutschland, wo 3/5 für weniger relevant stimmten (Abb. 4).

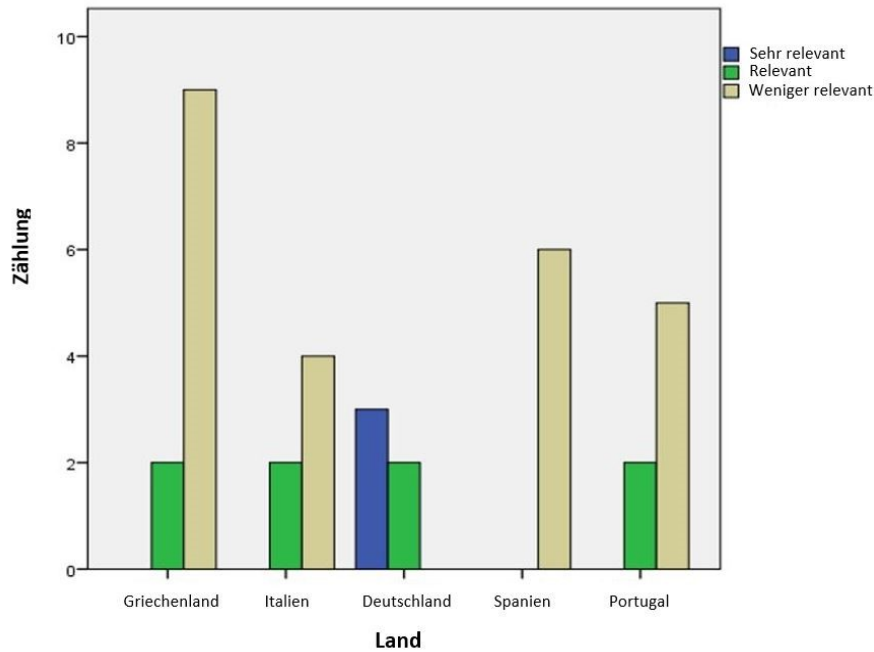


Abbildung 14: Relevanz der Methoden der Rollenübernahme pro Land

Dementsprechend halten die italienischen, griechischen und portugiesischen Arbeitgeber Methoden, die kognitive und verhaltensorientierte Verfahren kombinieren, für relevant oder sehr relevant, während in Spanien und Deutschland auch Stimmen für weniger relevant abgegeben wurden (Abb. 5).

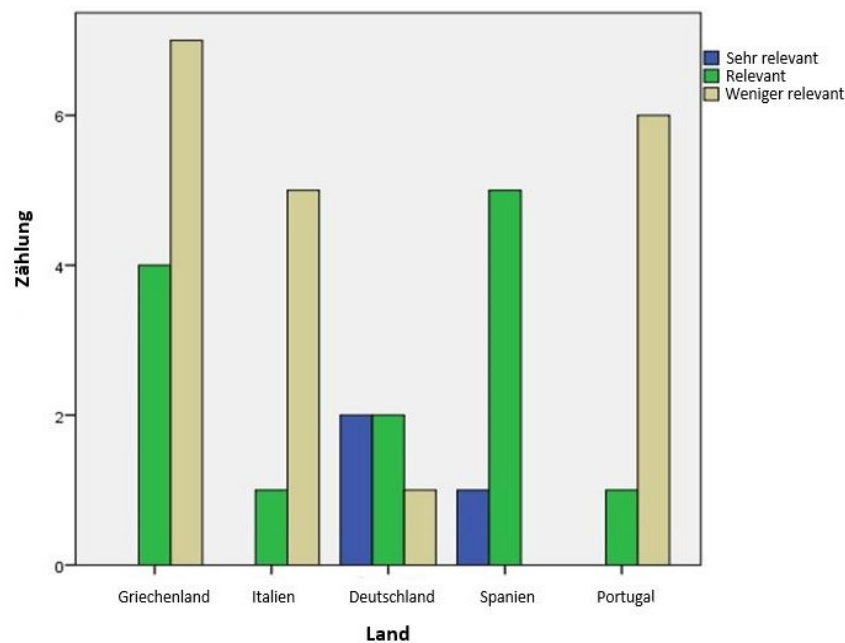


Abbildung 15: Relevanz von Methoden, die eine Kombination aus kognitiven und verhaltenstherapeutischen Verfahren beinhalten, je Land

Schließlich gab es bei der Supervision auch länderspezifische Unterschiede, denn in Griechenland und Italien gab die Mehrheit der Teilnehmenden an, dass sie weniger wichtig ist, während die Befragten in Deutschland und Portugal der Meinung sind, dass sie wichtig oder sehr wichtig ist, und in Spanien sogar alle befragten Arbeitgeber behaupten, dass sie sehr wichtig ist (Abb. 6).

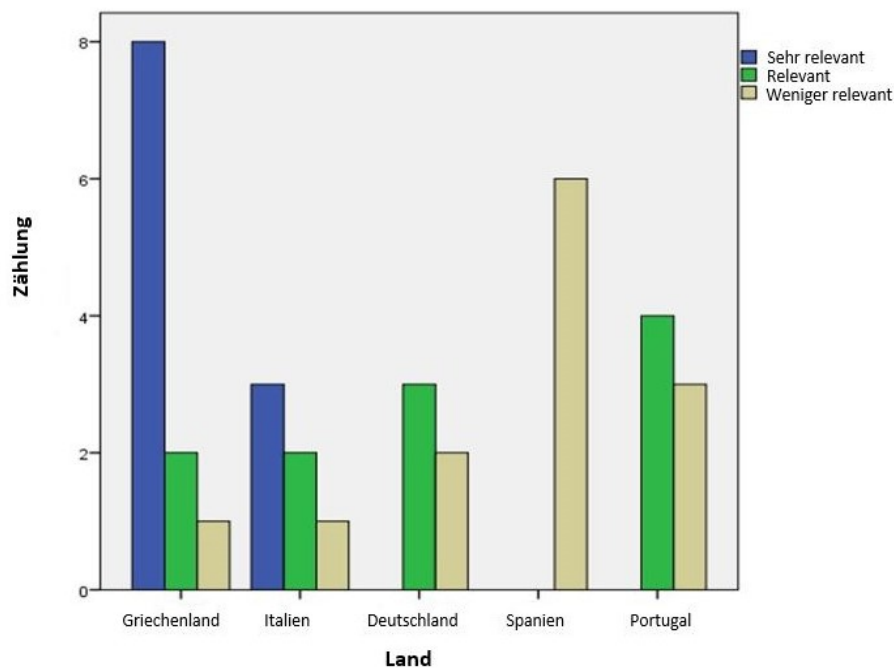


Abbildung 16: Relevanz der Aufsichtsmethode pro Land

Unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Primärforschung zu den Methoden, die die Arbeitgeber und Fachkräfte als relevant für die Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen erachten, können wir schlussfolgern, dass wir in der InterLab-Schulung die Vorteile nutzen und Aktivitäten einbeziehen könnten, die auf allen oben genannten Methoden basieren. Allerdings könnten wir den Inhalt der Schulung an die Präferenzen der Länder anpassen und zum Beispiel mehr Achtsamkeitsaktivitäten für Spanien und Deutschland und weniger für Griechenland und Italien vorschlagen usw.

## e. BEWÄHRTE PRAKTIKEN – SCHULUNGSPROGRAMME ZUR ENTWICKLUNG SOZIO-EMOTIONALER KOMPETENZEN FÜR ARBEITGEBER/-INNEN UND FACHKRÄFTE IM NATIONALEN KONTEXT

Die Partner des IntercLab-Projekts haben mehrere Programme identifiziert, die in ihrem nationalen Umfeld durchgeführt werden und sich an Fachkräfte richten, um ihre sozio-emotionalen Kompetenzen zu verbessern.

Genauer gesagt:

### Deutschland:

Es gibt eine Vielzahl von Best-Practice-Beispielen in Deutschland. In unserem Bericht stellen wir fünf Best-Practice-Beispiele vor, die unserem Projektteam bei der Entwicklung des IntercLab-Schulungsprogramms für Arbeitgeber und Fachkräfte als Inspiration dienen können.

#### **1. Goethe-Institut**

<https://www.goethe.de/en/spr/kup/b2b/ikt.html>

- bietet interkulturelle Schulungen für Unternehmen an
- als Gruppen- oder Einzeltraining
- angepasst an die jeweilige Kultur
- auf Wunsch mit Follow-up-Unterstützung

#### **2. FLAM – Feel like a migrant – multikultureller Ansatz im Unterricht**

<http://www.flamproject.eu/?id=1>

- Im Rahmen des Programms für lebenslanges Lernen entwickeltes Projekt
- Entwicklung und Umsetzung des Konzepts eines multikulturellen Lehransatzes als neue Strategie und Methode im Unterricht durch die Durchführung von Workshops für Ausbilderinnen und Ausbilder, Lehrkräfte und anderes Bildungspersonal

#### **3. Fortbildungsprogramm „Fachkraft für internationale Zusammenarbeit“**

<https://international.bihk.de/magazin/imgespraech/detail/fortbildung-internationaler-meister-im-januar2022-geht-es-weiter.html>

- Von der Handwerkskammer angeboten
- In fünf Modulen erweitern die Teilnehmenden ihre bereits vorhandenen beruflichen Kompetenzen um Kenntnisse, die sie für Auslandsprojekte im Rahmen der Entwicklungszusammenarbeit (EZ) benötigen: Das heißt, Kenntnisse über

interkulturelle Kompetenz, Wissen über internationale Berufsbildung, Betriebswirtschaft und Unternehmensgründung sowie Methoden und Werkzeuge des internationalen Projektmanagements.

#### **4. Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)**

Ausbilder/-innen in der beruflichen Bildung – auch solche, die in Betrieben mit jungen Auszubildenden arbeiten – finden auf der Website des „Bibb - Bundesinstitut für Berufsbildung“ unter dem Titel „Leitfaden für ausbildende Fachkräfte“ Informationen zur interkulturellen Kompetenz, einen Online-Fragebogen und einen praxisorientierten Leitfaden.

[https://www.foraus.de/de/leitfaden\\_ausbildende\\_fachkraefte/foraus\\_126294.php](https://www.foraus.de/de/leitfaden_ausbildende_fachkraefte/foraus_126294.php)

#### **5. Die Handwerkskammer**

Für die Zielgruppe der Ausbilder/-innen in den Betrieben hat die Handwerkskammer eine sehr ausführliche Publikation mit dem Titel „Junge Geflüchtete im Handwerk – Interkulturelle Herausforderungen in der Ausbildung erkennen und meistern“ erstellt, die sie in ihrer täglichen Arbeit mit Auszubildenden mit Migrationshintergrund unterstützen soll. Der Leitfaden behandelt Themen wie Religion, Informationen über Schulsysteme aus den Herkunftsländern der Auszubildenden, Körpersprache, Pünktlichkeit und vieles mehr. Die Handwerkskammer bietet einen weiteren Service für ihre Branche an: Sie hat Mitarbeitende, die die Akquise von Jugendlichen mit Migrationshintergrund im Handwerk mit Bewerbungstraining, Arbeitsvermittlung und individueller Betreuung unterstützen.

<https://www.hwkno.de/artikel/broschuere-junge-gefluechtete-im-handwerk-interkulturelle-herausforderungen-erkennen-und-meistern-76,0,11230.html>

#### Griechenland:

In **Griechenland** gibt es einschlägige Schulungen für Personalleiter und andere einschlägige Fachleute. **Mehrere interessante Seminare** richteten sich an diejenigen, die mit verschiedenen Gruppen zu tun haben oder arbeiten (z. B. Führungskräfte, Ausbilder, Erzieher, Sozialarbeiter, Berufsberater usw.) und emotionale Intelligenz entwickeln wollen. Das Hauptziel der Seminare bestand darin, dass die Teilnehmenden die Bedeutung von Emotionen am Arbeitsplatz akzeptieren und lernen, wie sie diese „intelligent“ nutzen können, um ein positives Feedback- und Interaktionsklima zu entwickeln. Darüber hinaus sollten sie lernen, wie sie mit den Emotionen und Gefühlen anderer umgehen können, um die Kommunikation, Zusammenarbeit und Effizienz zu verbessern.

### **Die Seminare zur emotionalen Intelligenz umfassten die folgenden Module:**

- Einleitung / Kernpunkte
- Was ist emotionale Intelligenz?
- Entwicklung der emotionalen Intelligenz
- Dimensionen der emotionalen Intelligenz
- Wie ich meine Gefühle erkenne (Selbsterkenntnis)
- Wie ich meine Gefühle kontrollieren kann (Selbstbeherrschung)
- Wie man sich Ziele setzt und Ergebnisse erzielt (Motivation)
- Wie man mit den Emotionen anderer umgeht (soziale Kompetenz)
- Emotionale Kommunikation
- Emotionale Führung

### **Weitere Beispiele für Schulungen in Griechenland, die sich mit der Entwicklung der emotionalen Intelligenz am Arbeitsplatz befassen, sind:**

#### **1. „Emotionale Intelligenz“**

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/16179/synaisthimatiki-noimosyni-stin-ekpaideytiki-diadikasia>

Der zweimonatige Lehrgang wird von der Universität Piräus, Fachbereich Finanzen und Bankwesen, durchgeführt. Er richtet sich an Führungskräfte und Manager/-innen aus der Wirtschaft sowie an Mitarbeitende aus dem Personalwesen. Er spricht auch alle an, die effektiv mit anderen Menschen kommunizieren und sich persönlich und beruflich weiterentwickeln wollen. Ziel des Seminars ist es, zu zeigen, dass Erfolg im Leben mit dem zusammenhängt, was als emotionale Intelligenz bezeichnet wird, d. h. die Kompetenz zur Selbstbeherrschung, zum Engagement und zur Ausdauer, zur Entwicklung von Kompetenzen und Motivation für sich selbst zu entdecken.

Der Kurs konzentriert sich auf das Verständnis von Emotionen, das Arbeitnehmern im Umgang mit Kunden und Mitarbeitenden hilft, ihre persönlichen sowie geschäftlichen oder organisatorischen Ziele effektiver zu erreichen. Die Kompetenz, die Emotionen einer anderen Person zu kontrollieren, d. h. zu regulieren, steht im Mittelpunkt der Kunst der menschlichen Beziehung. Auch die Kompetenz zur Empathie – die Kompetenz, sich in die Gefühle anderer hineinzusetzen – ist in einer Vielzahl von Lebensbereichen von Nutzen, vom Verkauf und Management im Allgemeinen bis hin zum sozialen Bereich (soziales und politisches Handeln) und zur Familie (Beziehungen zwischen Eltern, Ehepartnern und Kindern).

#### **2. „Emotionale Intelligenz und Management“**

<https://elearning.xrh.unipi.gr/seminar/synesthimatiki-noimosyni/>

Der 5-monatige Lehrgang „Emotionale Intelligenz und Management“ wird vom E-Learning Training Center der Kapodistrias-Universität Athen durchgeführt. Er richtet sich an Abteilungsleiter, Personalverantwortliche und alle Führungskräfte in der Wirtschaft, die ihre Managementkompetenzen verbessern wollen. Es werden die Grundprinzipien des strategischen Managements und die Formulierung der Unternehmensstrategie, die Prinzipien des effektiven Managements, die Kompetenzen, die soziale Wahrnehmung, die Verhaltensmerkmale einer Führungskraft sowie die Möglichkeiten der Ausgestaltung

von Mitarbeiterführung im Arbeitsumfeld vorgestellt. Darüber hinaus werden die Entwicklung kreativer kognitiver Kompetenzen und die Beziehung zwischen emotionaler Intelligenz und beruflichem Erfolg analysiert, während gleichzeitig Praktiken des Zeit- und Stressmanagements sowie Techniken der Karriereplanung vermittelt werden. Das Programm schließt mit Praktiken zur Verwaltung und Verbesserung der zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz ab.

### **3. Wie verbessere ich meine emotionale Intelligenz?**

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/11875/pos-na-veltioso-ti-synaisthimatiki-moy-noimosyni>

Das 5-wöchige Training auf der Grundlage des Buches „Emotionale Intelligenz“ von Daniel Goleman (1995), das sich an Erwachsene richtet, wurde vom Athens College durchgeführt. Es spricht vor allem Personen an, die das Gleichgewicht zwischen dem Einsatz von Wahrnehmung und Emotionen in ihrem Leben verbessern wollen. Ziel des Seminars war es, die Teilnehmenden theoretisch und praktisch mit der Bedeutung der Emotionalen Intelligenz und den damit verbundenen Kompetenzen vertraut zu machen. Die Teilnehmenden wurden mit den grundlegenden Konzepten der Goleman-Theorie, ihren Anwendungen und ihrer heutigen Nutzung vertraut gemacht und gewannen ein klareres Bild vom Niveau ihrer eigenen Emotionalen Intelligenz und von den Bereichen, die sie verbessern können. Zu den im Programm behandelten Themen gehörten: Kernkompetenzen, Selbstbewusstsein, Selbstregulierung, motivierende Verhaltensweisen, Empathie, soziale Kompetenzen, die Kunst des Einflusses. Das Seminar verband Theorie und Praxis mit Übungen und Spielen.

#### Italien:

In Italien wurden bereits mehrere Programme zur Förderung emotionaler Kompetenzen durchgeführt, die meisten von ihnen konzentrieren sich jedoch auf den schulischen Bereich. Im Folgenden werden die wichtigsten Praktiken vorgestellt, die als Ausgangspunkt für unser Schulungsprogramm dienen könnten.

#### **1. Emotionale Kompetenzen und individuelle Entwicklung.**

Dieser Kurs zielt darauf ab, die Entwicklung der Soft Skills der Lernenden zu fördern, die eine Reihe von individuellen Eigenschaften darstellen, die für eine effektive Arbeitsleistung erforderlich sind. Diese Soft Skills können in jedem Beruf, der sie erfordert, zum Ausdruck kommen und lassen sich in drei Gruppen einteilen: Handlungsmanagementkompetenzen, Beziehungskompetenzen und kognitive Kompetenzen (z. B. Ergebnisorientierung, Initiative, Anpassungsfähigkeit, Einfühlungsvermögen, Führung, Konfliktmanagement, Überzeugungskraft, Teammanagement, Selbstbewusstsein, Selbstkontrolle, Mustererkennung, Systemdenken, mündliche Kommunikation usw.). Dieser Kurs führt die Teilnehmenden auf eine spannende Reise zum Verständnis der eigenen Stärken, Schwächen und Karriereziele, indem ein persönlicher Entwicklungsplan erstellt wird, der den Zugang der Teilnehmenden zum Arbeitsmarkt verbessern soll. Dieser Kurs stellt ein Lerninstrument dar, das in jedem Karriereweg und Arbeitsbereich eingesetzt werden kann. Der Kurs

wurde vom Ca' Foscari Competency Centre ([www.unive.it/cfcc](http://www.unive.it/cfcc)) entwickelt, einem Forschungszentrum, das sich zum Ziel gesetzt hat, die Beschäftigungsfähigkeit der Menschen durch die Entwicklung ihres Portfolios an Soft Skills zu verbessern.

Voraussetzungen: Dieser Kurs ist zugänglich für Studierende der Masterstudiengänge (2. Zyklus) in allen Disziplinen.

Inhalte: - Die sozialen und emotionalen Kompetenzen und ihre Auswirkungen auf die Arbeitsleistung - Positive und negative emotionale Reize - Der Prozess des selbstgesteuerten Lernens - Definition unseres idealen Arbeitslebens - Bewertung unserer Kompetenzen - Verstehen des an uns gerichteten Feedbacks: unsere Stärken und Schwächen - Coaching-Sitzungen und Lernteams - Definition eines persönlichen Entwicklungsplans und unseres Lernstils - Wie man Kompetenzen entwickelt - Kompetenzbasiertes Personalmanagement: Auswahl, Ausbildung und Leistungsbeurteilung - Erkennung von Kompetenzen: das Behavioral Event Interview  
Lehrmethoden: Dieser Kurs zeichnet sich durch stark interaktive Methoden und eine Online-Lernplattform aus, auf der Studierende eine Reihe von modernen Tools für die individuelle Bewertung und das Feedback sowie eine Reihe von Lernmaterialien finden können. Den theoretischen Rahmen bildet das Modell des selbstgesteuerten Lernens, das darauf abzielt, die Studierenden dabei zu unterstützen, eine Methode zur Steuerung ihrer beruflichen Laufbahn während ihres gesamten Arbeitslebens anzuwenden.  
Unterrichtssprache: Italienisch

## ***2. Life skills, intelligenza emotiva e codici di comunicazione umana (Lebenskompetenzen, emotionale Intelligenz und menschliche Kommunikationscodes) - Jahr 2022***

50 Stunden Online-Fortbildungskurs für Lehrkräfte und angehende Lehrkräfte, Berater, Erzieher, Pädagogen, Fachleute in den Bereichen Bildung, Unterricht und Beratung zu den folgenden Themen: Lebenskompetenzen auf kognitiver und emotional-relationaler Basis; intra- und interpersonelle Kompetenzen; biozentrische Bildung

Organisator/Autor: Asnor - Associazione Nazionale Orientatori/ Sprache: Italienisch

<https://asnor.it/it-schede-523>

life\_skills\_intelligenza\_emotiva\_e\_codici\_di\_comunicazione\_umana

## ***3. Intelligenza emotiva (videocorso) (Emotionale Intelligenz (Videokurs) – Jahr 2022***

Dieser Online-Kurs über die Anwendung der Emotionalen Intelligenz bietet jedem die Möglichkeit, durch Theorie und Übungen technische Hilfsmittel, Kompetenzen und Wahrnehmungen zu erkennen und zu erforschen, um mit den eigenen Emotionen und denen anderer selbstbewusst und mit positiven Ergebnissen umzugehen und ihre elterliche oder berufliche Rolle als Lehrkraft, Erzieher/in, Psycholog/in bestmöglich zu erfüllen.

Organisator/Autor: Università Popolare del sociale / Sprache: Italienisch

<https://www.universitadel sociale.org/it/corsi/categorie/fad-corsi-online/intelligenza-emotiva/>

#### **4. PERlab, „Laboratorio di Psicologia, Emozioni & Ricerca“ (Labor für Psychologie, Emotionen und Forschung)**

Es handelt sich um ein Spin-off der Universität Florenz, das in Zusammenarbeit mit dem Yale Center for Emotional Intelligence innovative Methoden und Instrumente verbreitet, die die emotionale Intelligenz zur Förderung von Gesundheit, Sicherheit und Leistung des Einzelnen in Unternehmen und Schulen einsetzen. RULER ist ein systemischer Ansatz für SEL, der am Zentrum für Emotionale Intelligenz entwickelt wurde. RULER zielt darauf ab, die Prinzipien der emotionalen Intelligenz in das Schulsystem von der ersten bis zur zwölften Klasse einzubringen und die Art und Weise zu beeinflussen, wie Führungskräfte anleiten, Lehrkräfte unterrichten, Schüler/-innen lernen und Familien Schüler/-innen unterstützen. RULER ist ein Akronym für die fünf Kompetenzen der emotionalen Intelligenz: Recognizing; Understanding; Labeling; Expressing; Regulating (Erkennen; Verstehen; Benennen; Ausdrücken; Regulieren).

Die Entwicklung dieser fünf RULER-Kompetenzen stützt sich auf vier zentrale Instrumente: Die Charta, das Stimmungsbarometer, der Meta-Moment und der Blueprint. Diese Kompetenzen und Werkzeuge werden allen Beteiligten in der Schulgemeinschaft vorgestellt – Schulleitern, Lehrkräften, Mitarbeitenden, Schüler/-innen und Familien. Die Umsetzung von RULER beginnt mit der persönlichen und beruflichen Weiterbildung von Führungskräften und Pädagog/-innen und setzt sich im Unterricht mit den Schüler/-innen und der Einbeziehung der Familien fort. Das RULER-Schulungsinstitut ist der erste Schritt zur Einführung von RULER in einer Schule. Ein kleines Team der Schule (ein Schulleiter und zwei Pädagogen oder Fachleute für psychische Gesundheit) nimmt an dem Institut teil, entweder persönlich oder online. Nach der Schulung erhält das teilnehmende Team ein Ferncoaching und Online-Ressourcen, um die Einführung von RULER in ihrer Schulgemeinschaft zu leiten.

#### **5. Interkulturelles Training für Pädagogen**

Der InterTrainE-Kurs wurde im Rahmen eines von der EU finanzierten Projekts entwickelt, das von der Heriot-Watt University in Schottland geleitet wurde und an dem sechs europäische Partner beteiligt waren: Creative Learning Programmes, Edinburgh, Schottland, European Education and Learning Institute, Rethymno, Kreta, Griechenland, I Sicomoro, Matera, Italien, Learning for Integration, Helsinki, Finnland, Lifelong Learning, Education and Employment Department (KEKAPER), Region Kreta, Griechenland, Studio Risorse, Matera, Italien.

Der Kurs wurde auf der Grundlage umfangreicher Recherchearbeiten entwickelt, die Folgendes umfassten: a) Sekundärforschung zu den Theorien, Modellen und Fallstudien, die der Erwachsenenbildung von Zugewanderten zugrunde liegen; b) eine Bedarfsanalyse zum Thema Interkulturelles Training für Pädagogen von erwachsenen Zugewanderten, die aus Online-Fragebögen und persönlichen Interviews mit Pädagog/-

innen und Lernenden mit Migrationshintergrund in allen Partnerländern bestand; c) eine „marktforschungsähnliche“ Untersuchung verfügbarer Trainingskurse in allen Partnerländern, um sicherzustellen, dass der Kurs einen Mehrwert bietet und sich nicht mit vorhandenen Angeboten überschneidet. Auf der Grundlage dieser Forschungsergebnisse wurde der InterTrainE-Lehrplan entwickelt: <http://intertraine.eu/outputs>

Der InterTrainE-Kurs ist in 4 Module unterteilt und jedes Modul besteht aus 4 Einheiten. Modul 1: Theoretischer Hintergrund, Grundprinzipien und Konzepte; Modul 2: Interkulturelle Kompetenzen im Kontext der Migration; Modul 3: Praktiken der Erwachsenenbildung in interkulturellen Kontexten; Modul 4: Auswirkungen und globale Bürgerschaft. Link: <https://intertraine.eu/moodle/>

#### **6. „Leitlinien für die berufliche Eingliederung von Geflüchteten und Asylbewerber/-innen – Re-Inclusion“**

Dieses Projekt zielt darauf ab, innovative Methoden und Instrumente zu entwickeln, die es den Betreibern von Diensten zur sozialen und beruflichen Eingliederung von Asylbewerbern oder Personen mit internationalem Schutzstatus, die ihre Tätigkeit in den SPRAR-Zentren des Schutzsystems für Asylbewerber und Geflüchtete ausüben, ermöglichen, effizient mit den betreuten Zugewanderten zu arbeiten. Link: <https://reinclusion.eu/>

Zielgruppen: Trainer/Pädagog/-innen (privater oder öffentlicher Sektor), Lehrkräfte und akademisches Personal, Studierende und Hochschulabsolventen, Freiberufler und alle, die an interkultureller Bildung interessiert sind, Soziologen und Sozialarbeiter Psychologen, Fachleute und Akteure, die mit Geflüchteten/Zugewanderten arbeiten, Eltern usw.

Art der Bereitstellung: E-learning; Dauer des Projekts: September 2016 – August 2019. Die Online-Kurse sind verfügbar: <https://reinclusion.eu/>

#### **7. „Auf dem Weg zu einer interkulturelleren Schule“**

Entwicklung von interkulturellen Bildungsprojekten und internationaler Mobilität in der Schule; Link: [https://www.intercultural.it/scuole/laboratori-per-leclassi/selectLabel1:478/selectLabel2:0/#popup\\_https://www.intercultural.it/formazi-one-e-laboratori/verso-una-scuola-piu-interculturale/](https://www.intercultural.it/scuole/laboratori-per-leclassi/selectLabel1:478/selectLabel2:0/#popup_https://www.intercultural.it/formazi-one-e-laboratori/verso-una-scuola-piu-interculturale/)

Dauer: 25 Stunden / Zielgruppe: Lehrkräfte italienischer Gymnasien

Format: Face-to-face; Gültigkeitsdauer/Verfügbarkeit: Februar/April 2022

#### **8. „Interkulturelles Lernen in der Schule“ (Apprendimento interculturale a scuola)**

Entwicklung eines interkulturellen Bewusstseins und einer interkulturellen Sichtweise  
Link: <https://www.intercultural.it/laboratori-per-leclassi/apprendimento-interculturale-a-scuola-3/>

Dauer: 8 Stunden; Zielgruppe: Pädagog/-innen

Format: Seminar; Gültigkeitsdauer/Verfügbarkeit: März 2019

**9. „Interkulturalität und Internationalisierung“ (Intercultura e internazionalizzazione)**

Entwicklung von Kompetenzen auf dem Gebiet des interkulturellen Trainings und der internationalen Beziehungen. Das Training bietet nützliche Werkzeuge für die Planung, Verwaltung und Bewertung von Trainingsprogrammen in interkulturellen Umgebungen. Link: <https://www.cfiscuola.it/corso-online-intercultura-e-internazionalizzazione.html>

Dauer: 25 Stunden; Zielgruppe: Lehrkräfte an italienischen Gymnasien

Format: Video-Lektionen – Forum; Gültigkeitsdauer/Verfügbarkeit: offen – online

**10. „Beziehungsmanagement im multikulturellen Kontext“ (Gestione Relazioni Contesti Multiculturali)**

Beziehungsmanagement im multikulturellen Kontext: ein neuer Ansatz Link: <https://www.volint.it/elearning/course/info.php?id=160>

Zielgruppen: Erziehe, Lehrkräfte, interkulturelle Akteure

Format: E-Learning; Gültigkeitsdauer/Verfügbarkeit: 2018

**11. „INTERKULTUR Aufnahme, Integration, Bildung und interkultureller Unterricht“ (INTERCULTURA accoglienza, inclusione, educazione e didattica interculturale)**

Das Training bietet nützliche Werkzeuge für die Gestaltung von Unterricht und Training in interkulturellen Kontexten

[https://www.canalescuola.it/images/stories/pdf/canalescuola\\_intercultura.pdf](https://www.canalescuola.it/images/stories/pdf/canalescuola_intercultura.pdf)

Dauer: 16 Stunden; Zielgruppe: Lehrkräfte an Gymnasien

Format: Face-to-face; Gültigkeitsdauer/Verfügbarkeit: 2018/2019

Portugal:

Von den bewährten Verfahren und Schulungsprogrammen, die in Portugal zur Förderung der sozio-emotionalen und interkulturellen Kompetenz durchgeführt wurden, werden im Folgenden die wichtigsten vorgestellt:

**1. Die PORTALVERBÄNDE DER IMMIGRANTEN IN PORTUGAL**

Es handelt sich um eine virtuelle Plattform für die Begegnung, die Debatte und den Informationsaustausch zwischen Einwandererverbänden sowie zwischen diesen und der portugiesischen Gesellschaft im Allgemeinen. Ihr Hauptziel ist es, „die Sichtbarkeit, die Interventionskompetenz und die Praxis der Vernetzung von Migrantenvverbänden zu stärken“.

<http://www.aimigrantes.org/homepage.aspx>

## **2. *Projeto Começar de Novo: Unterstützung der Autonomie von Geflüchteten (Apoio à Autonomização dos Refugiados)***

Die Plattform ermöglicht eine einfache Interaktion zwischen den Einrichtungen, die für die Förderung der Beschäftigung von Geflüchteten zuständig sind, und den Antragstellern und Empfängern von internationaler Hilfe und Schutz. Diese Initiative bietet persönliche und engagierte Unterstützung für jede Flüchtlingsfamilie, wobei jeder Fall berücksichtigt wird. Die gesamte Arbeit wird in Zusammenarbeit mit den Arbeitgebern, RHmais – Organizacao e Gestão de Recursos Humanos, S.A., den Technikern, die das tägliche Leben der Geflüchteten überwachen, und dem Portugiesischen Flüchtlingsrat (CPR) durchgeführt.

<https://e-cpr.pt/comecardenovo/>

## **3. *Rede de Escolas para a Educação Intercultural, REEI-Programm - Netzwerk von Schulen für interkulturelle Bildung***

Das REEI-Programm – Netzwerk von Schulen für interkulturelle Bildung ist eine gemeinsame Initiative der DGE – ME, der ACM, IP und des AKF Portugal. Im Rahmen des Programms wird ein Netzwerk von Schulen aufgebaut, die den Respekt vor Unterschieden fördern, den Reichtum der Diversität anerkennen und daher die zentralen Grundsätze der interkulturellen Erziehung übernehmen. Das Programm erkennt die Vielfalt als eine Bereicherung an, die zur Entwicklung einer demokratischen Identität, zum Dialog, zur Interaktion, zu positiven Begegnungen mit anderen und zum Bildungserfolg führt.

<http://www.dge.mec.pt/rede-de-escolas-para-educacao-intercultural>

## **4. *Plano de Desenvolvimento Pessoal, Social e Comunitário (Persönlicher, sozialer und gemeinschaftlicher Entwicklungsplan)***

Diese Initiative erleichtert sozio-verhaltensbezogene Interventionen, die den Schulen zusätzliche personelle Ressourcen zur Verfügung stellen, um Maßnahmen zur Verbesserung des Bildungserfolgs und der Eingliederung durchzuführen, wie z. B.: die Verbesserung der sozialen, emotionalen und persönlichen Entwicklungskompetenzen, eine stärkere Beziehung zwischen Schule und Familie und die Einbeziehung der Gemeinschaft in die Partnerschaft für den Erfolg.

<https://pnpse.min-educ.pt/pdpssc>

## **5. *Ubuntu-Schulen – Ubuntu-Akademie für Führungskräfte***

Das ist das Ergebnis einer Partnerschaft zwischen dem ME und der Nichtregierungsorganisation IPAV (einer Einrichtung zur Förderung der Menschenwürde und des Gemeinschaftssinns).

Dieses Programm wird an mehreren Schulen im ganzen Land durchgeführt, die Probleme mit der Eingliederung, dem vorzeitigen Schulabgang und dem Schulversagen haben. Es umfasst den Aufbau von Kapazitäten für Lernende und Lehrkräfte zur Entwicklung sozialer und emotionaler Kompetenzen, die auf das Schülerprofil abgestimmt sind, und

die Förderung von Führungsqualitäten bei gefährdeten Schüler/-innen. Es zielt darauf ab, Schulabbruch und Schulabwesenheit zu verhindern, die Eingliederung zu fördern und eine verantwortungsvolle Staatsbürgerschaft zu unterstützen.

<https://academialideresubuntu.org/pt/>

#### Spanien:

**Hernández Zavala, M. (2017): „Entwicklung von sozio-emotionalen Kompetenzen bei Lehrkräften“**

<https://www.youtube.com/watch?v=VT7OIY0XX88>

Konferenz von Mtra. Martha Hernández Zavala, „Entwicklung sozio-emotionaler Kompetenzen bei Lehrkräften“ im Rahmen der Lehrertagung 2017 des Bundesstaates CONALEP in Mexiko.

Dauer: 1 h 31 min

**Méndez, V. (2019): „Sozial-emotionale Kompetenzen“**

<https://www.youtube.com/watch?v=Xmq7vezxNyw>

Jack Delors erwähnt in seinem Buch „Educação um tesouro a descobrir“, zu deutsch „Bildung birgt einen Schatz“, dass das Lernen zu lernen die Übung von Aufmerksamkeit, Gedächtnis und Denken beinhaltet. Wenn uns klar ist, dass die Kultivierung der Aufmerksamkeit an sich vorgeschlagen wird, wie können wir dann die Lernenden dazu bringen, ihre Aufmerksamkeit zu kultivieren? Warum scheint die Neurowissenschaft hierfür nützliche Werkzeuge zu liefern? Welche Kompetenzen müssen entwickelt werden, um die aktuellen Herausforderungen der Menschheit zu bewältigen? Warum ist es notwendig, die Vermittlung emotionaler Kompetenzen in den Unterricht aufzunehmen?

Dauer: 40 min

**Frech López, S. et al. (2018): "Sozial-emotionale Kompetenzen. Alltagsobservatorium"**

<https://www.youtube.com/watch?v=YRlc8-KkeRk>

Fernando Castañeda weist darauf hin, wie wichtig es ist, dass junge Menschen ihre sozio-emotionalen Kompetenzen kennen und entwickeln, um sich selbst besser kennenzulernen, mit den Menschen in ihrer Umgebung in Beziehung zu treten und zu leben und eine bessere Ausbildung und Beteiligung als Bürger zu erhalten.

Dauer: 26 min

**DW Akademie (2019): „Interkulturelle Kommunikation – Fallstudie“**

<https://www.youtube.com/watch?v=i7lvjKpDYtw>

Während der gesamten Dauer des Videos werden mehrere Personen verschiedener Ethnien und Orte nacheinander interviewt und zu denselben Bildern befragt, was zu teils unterschiedlichen, teils ähnlichen Meinungen führt. Es ist ein klares Beispiel für interkulturelle Kommunikation.

Dauer: 3 min

**CNBC (2018): “Why Starbucks failed in Australia”**

<https://www.youtube.com/watch?v=FGUkxn5kZQ>

Im Video wird das Problem von Starbucks in Australien erklärt und wie die Strategie für die Marktdurchdringung und die Expansion nicht richtig geplant wurde, da die Kultur der australischen Verbraucher zum Teil ignoriert wurde. Die Nichtberücksichtigung dieser Tatsache führte zur Schließung zahlreicher Lokale und zu millionenschweren Verlusten für das Unternehmen.

Dauer: 7 min

**Riccardo, P. (2014): „Interkulturelle Kommunikation“**

<https://www.youtube.com/watch?v=YMyofREc5Jk>

Dieser Vortrag wurde bei einer lokalen TEDx-Veranstaltung gehalten, die unabhängig von den TED-Konferenzen durchgeführt wird. Pellegrino, ein Experte für interkulturelle Beziehungen, teilt mit uns seine persönlichen und beruflichen Erfahrungen darüber, wie sehr unterschiedliche Kulturen erfolgreich nebeneinander existieren können. Ist es schwierig, als Auswanderer in Norwegen zu leben? Wissen Sie, wie man das gegenseitige Verständnis zwischen Italienern und Norwegern herstellen kann?

Pellegrino hat sowohl einen englischen als auch einen italienischen Hintergrund und lebt derzeit in Norwegen. In den letzten 27 Jahren ist er um die ganze Welt gereist und hat mit unzähligen verschiedenen Kulturen, Nationalitäten und Menschentypen zu tun gehabt. Seine Arbeitsphilosophie besteht darin, mit dem zu arbeiten, was einem Spaß macht und wofür man sich begeistern kann, worin man glaubt, hervorragend zu sein, und bereit ist, hart dafür zu arbeiten, und nur mit dem zu arbeiten, was einen selbst und andere Menschen positiv verändern kann.

Dauer: 13 min

**Hoeks, V. (2014): „Kulturelle Unterschiede in der Wirtschaft“**

<https://www.youtube.com/watch?v=VMwjscSCcf0>

Dieser Vortrag wurde bei einer lokalen TEDx-Veranstaltung gehalten, die unabhängig von den TED-Konferenzen organisiert wurde. Eines der Elemente des kulturellen Unterschieds zwischen Europa und China ist die Bedeutung, die Beziehungen beigemessen wird. Im Westen würde man annehmen, dass diese Bedeutung die gleiche ist, aber es gibt einen großen Unterschied. In China helfen einem Beziehungen zu den richtigen Leuten, Dinge zu erledigen, zu überleben und erfolgreich zu sein.

Während im Westen der Inhalt im Vordergrund steht, beeinflusst in China die Art und Weise, wie Menschen miteinander umgehen, das Arbeitsumfeld stark. Das „Gesicht“ und die langfristigen Auswirkungen werden in Betracht gezogen.

Dauer: 12 min

**Smit, C. (2015): „Humor und Kultur im internationalen Geschäft“**

<https://www.youtube.com/watch?v=MB6NXzGKMKg>

„Für Deutsche ist Humor eine ernste Angelegenheit“. In diesem fesselnden TEDxLeuven-Vortrag beleuchtet Chris die Unterschiede zwischen den Kulturen und ihre Auswirkungen auf die Art und Weise, wie wir Geschäftsbeziehungen pflegen.

Dauer: 14 min

### III. AUSBILDUNGSBEDARF DER ARBEITGEBER/-INNEN UND FACHKRÄFTE

In Anbetracht der Tatsache, dass eines der Hauptziele des Projekts die Entwicklung eines Schulungsprogramms für Arbeitgeber ist, die mit Zugewanderten arbeiten, halten wir es für wichtig, Einblicke in den Bedarf der Arbeitgeber an sozial-emotionalen Kompetenzen auf europäischer und nationaler Ebene zu gewinnen.

In unserer Umfrage baten wir um Reaktionen auf eine standardisierte Reihe von sozial-emotionalen Kompetenzen, wir unterschieden die persönlichen Ausbildungsinteressen der Arbeitgeber vom Ausbildungsbedarf, den sie für andere Arbeitgeber sehen, während wir auch den Bedarf an verschiedenen sozial-emotionalen Kompetenzen in den verschiedenen Partnerländern verglichen.

Neben den grundlegenden demografischen Daten wurden die Befragten gebeten, ihr Interesse an einer Schulung zu verschiedenen Themen zu bekunden, die die Dimensionen der sozial-emotionalen Kompetenzen widerspiegeln. Außerdem wurden sie gebeten, fünf Prioritäten für ein Schulungsprogramm für Arbeitgeber, die in ihrem Land mit Zugewanderten arbeiten, in Bezug auf diese Dimensionen der sozialen und emotionalen Kompetenzen vorzuschlagen. Wir beschränkten die Auswahl des Schulungsbedarfs für Arbeitgeber in ihrem Land auf fünf Prioritäten, da unserer Erfahrung nach alle sozial-emotionalen Kompetenzen von Arbeitgebern im Allgemeinen als wichtig angesehen werden. Indem wir eine Priorisierung vorgaben, forderten wir die Befragten auf, kritisch darüber nachzudenken, welche Kompetenzen am dringendsten benötigt werden könnten.

#### Stichprobe der Umfrage

An unserer Umfrage haben insgesamt 216 Arbeitgeber teilgenommen. Davon sind 67 Männer und 149 Frauen. Grundlegende Informationen über die Stichprobe sind in Tabelle 5 aufgeführt.

Tabelle 5: Merkmale der Stichprobe

	<i>n (%)</i>
<b>Land</b>	
Deutschland	47(21.8%)
Spanien	40 (18.5%)
Portugal	45 (20.8%)
Griechenland	44 (20.4%)
Italien	40 (18.5%)
<b>Geschlecht</b>	
Weiblich	149 (69%)
Männlich	67 (31%)
	<i>Min Max M Std</i>

---

**Jahre der Erfahrung**

0.5 43 14.5 9.5

---

## Ergebnisse

### Persönliches Interesse am Training sozial-emotionaler Kompetenz

Tabelle 6 zeigt die durchschnittlichen Ausbildungsinteressen der Befragten auf einer Skala von 1 (nicht interessiert) bis 5 (sehr interessiert). Statistische Tests ergaben keinen signifikanten Unterschied zwischen dem durchschnittlichen Interesse an den zwölf Auszubildungsdimensionen, wenn man die Antworten aller Befragten betrachtet.

Tabelle 6: Ausbildungsinteressen der Arbeitgeber/-innen

	Minimum	Maximum	M	St.D
Konflikt	1.00	5.00	4.41	0.82
Vielfalt	1.00	5.00	4.34	0.83
Teamarbeit	1.00	5.00	4.28	0.87
Anpassungskompetenz	1.00	5.00	4.26	0.97
emotionale Kontrolle	1.00	5.00	4.21	0.95
Toleranz	1.00	5.00	4.18	0.89
Emotionen verstehen	1.00	5.00	4.17	1.00
Einfühlungsvermögen	1.00	5.00	4.12	0.97
Selbsterkenntnis	1.00	5.00	4.06	1.03
Einfluss	1.00	5.00	3.99	1.01
soziales Anliegen	1.00	5.00	3.98	0.94
aktives Zuhören	1.00	5.00	3.94	0.98

Statistisch signifikante Unterschiede zwischen den Ländern sind hervorgehoben (Tabelle 7). So äußerten die griechischen Befragten im Vergleich zu den deutschen und spanischen Befragten ein höheres Interesse an Schulungen zur emotionalen Kontrolle ( $F=4,456$ ,  $p<.001$ ). Die Griechen zeigten auch ein höheres Interesse an Anpassungskompetenz im Vergleich zu Deutschen und Italienern ( $F=3,332$ ,  $p<.001$ ). Unterschiede gab es auch beim Interesse an Schulungen zum aktiven Zuhören ( $F=2,557$ ,  $p<.05$ ), wo die Befragten aus Italien und Portugal höhere Werte erzielten als ihre Kollegen in Griechenland, Spanien und Deutschland. Italienische Arbeitgeber bekundeten auch ein größeres Interesse an einer Schulung zum Thema Einflussnahme als die spanischen ( $F=6,253$ ,  $p<.001$ ). Außerdem sind die griechischen und italienischen Befragten mehr an Schulungen zum Thema Vielfalt interessiert als die spanischen Befragten ( $F=4,719$ ,  $p<.001$ ). Schließlich bekundeten die Arbeitgeber aus Italien und Portugal ein größeres Interesse an Schulungen zu sozialen Belangen als die Arbeitgeber aus Spanien ( $F=4,050$ ,  $p<.001$ ).

Tabelle 7: Länderspezifische Unterschiede bei den Ausbildungsinteressen

Skala/Land	GR	IT	DE	PT	SP	ALLE	F	p
	4.50	4.25	4.00	4.11	4.00	4.17		
<b>Emotionen verstehen</b>	0.55	1.30	0.93	0.88	1.18	1.00	1.967	
	4.20	4.28	3.85	4.20	3.80	4.06		
<b>Selbsterkenntnis</b>	0.70	1.24	0.98	0.84	1.26	1.03	2.026	
	4.59	4.38	4.02	4.22	3.83	4.21		
<b>emotionale Kontrolle</b>	0.54	1.17	0.90	0.85	1.06	0.95	4.456	<.001
	4.70	4.10	4.04	4.24	4.23	4.26		
<b>Anpassungskompetenz</b>	0.51	1.35	0.81	0.91	1.03	0.97	3.332	<.001
	4.14	4.20	4.09	4.09	4.08	4.12		
<b>Einfühlungsvermögen</b>	0.73	1.14	0.90	1.02	1.10	0.97	0.115	
	4.30	4.38	4.21	4.33	4.18	4.28		
<b>Teamarbeit</b>	0.63	1.05	0.81	0.88	0.96	0.87	0.379	
	4.55	4.58	4.43	4.33	4.18	4.41		
<b>Konfliktlösung</b>	0.66	0.84	0.68	0.85	1.01	0.82	1.651	
	4.14	4.28	3.87	4.02	3.63	3.99		
<b>Einfluss</b>	0.88	1.01	0.82	1.06	1.21	1.01	2.557	<.05
	3.68	4.33	3.77	4.33	3.58	3.94		
<b>aktives Zuhören</b>	0.74	1.00	0.96	0.80	1.13	0.98	6.523	<.001
	4.57	4.65	4.26	4.27	3.98	4.34		
<b>Vielfalt</b>	0.55	0.62	0.79	0.89	1.05	0.83	4.719	<.001
	4.23	4.30	4.11	4.11	4.18	4.18		
<b>Toleranz</b>	0.64	1.07	0.84	0.88	1.01	0.89	0.357	
	3.89	4.23	3.85	4.31	3.63	3.98		
<b>soziales Anliegen</b>	0.65	1.17	0.78	0.76	1.15	0.94	4.050	<.001

## Ausbildungsbedarf der anderen Arbeitgeber

Auf die Frage, welche fünf Schulungsprioritäten sie für andere Arbeitgeber, die mit Zugewanderten aus ihrem Land arbeiten, setzen würden, wurden alle fünf Gruppen häufig genannt (Abb. 17). Vielfalt und Konfliktlösung wurden deutlich häufiger genannt, was auf einen größeren Bedarf hindeutet. Einflussnahme wurde deutlich weniger häufig genannt. Insgesamt wurden jedoch alle zu trainierenden Kompetenzen recht häufig genannt, was darauf hindeutet, dass Arbeitgeber, die mit Zugewanderten arbeiten, der Meinung sind, dass alle 12 Kompetenzen der sozial-emotionalen Kompetenz für die Praxis wichtig sind und dass eine Schulung erforderlich ist.

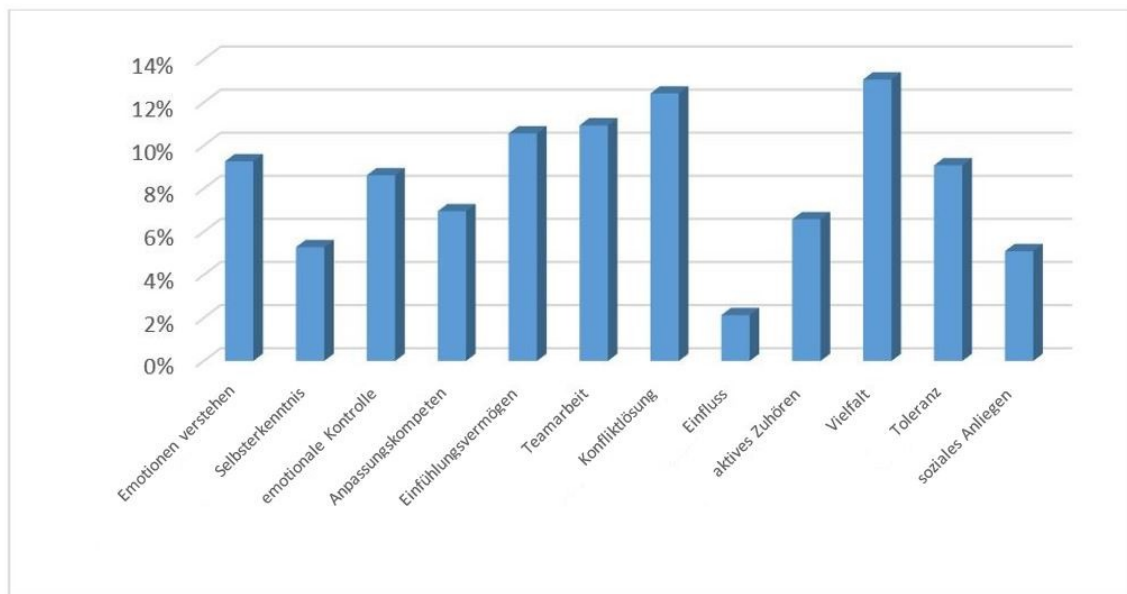


Abbildung 17: Dimensionen, die als eine der fünf Ausbildungsprioritäten für andere Arbeitgeber/-innen genannt wurden (% der Befragten)

## IV. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Sekundärforschung, der Fokusgruppen und der Befragung von Arbeitgebern, die mit Zugewanderten in allen Partnerländern arbeiten, können wir zu nützlichen Schlussfolgerungen hinsichtlich des Bedarfs der Arbeitgeber an sozio-emotionalen Kompetenzen gelangen, die die Grundlage für die Entwicklung des Interclab-Schulungsprogramms bilden können. Insbesondere erklärten die Arbeitgeber, dass alle 12 identifizierten sozio-emotionalen Kompetenzen, die das Interclab-Programm umfasst, eine wichtige Rolle in der täglichen Praxis von Arbeitgebern und Fachleuten spielen, die mit Zugewanderten arbeiten, und dass sie in Kombination mit „Hard Skills“, wie z. B. rechtlichem Wissen und Kenntnissen über die Kultur anderer Länder, eine Fachkraft bei ihrer Arbeit effektiv unterstützen können.

Eines der wichtigsten Ergebnisse ist sicherlich auch, dass unsere Befragten im Durchschnitt an allen zwölf Dimensionen des Trainings sozial-emotionaler Kompetenzen „sehr interessiert“ waren ( $M = 3,9$ ,  $SD = 0,8$ ) und alle zwölf Dimensionen relativ häufig als Trainingsbedarf für Arbeitgeber nannten.

Darüber hinaus haben wir festgestellt, dass es länderspezifische Unterschiede beim Grad des Interesses an den verschiedenen Dimensionen der sozio-emotionalen Kompetenzen gibt. Hinsichtlich der Schulungsmethoden, die als wirksam für die Entwicklung sozial-emotionaler Kompetenzen definiert wurden, werden alle fünf, nämlich Rollentraining, kognitive Verhaltensmethoden, Reflexion, Achtsamkeit und Supervision, von den Arbeitgebern als relevant eingestuft, wobei es jedoch auch Unterschiede zwischen den Partnerländern gibt.

Aus den oben genannten Ergebnissen können wir schließen, dass unser Trainingsprogramm Lerneinheiten enthalten sollte, die alle zwölf sozio-emotionalen Kompetenzen abdecken, und zwar unter Verwendung verschiedener Trainingsmethoden, um den Ausbildern und Auszubildenden in den verschiedenen Ländern die Möglichkeit zu geben, die Methoden auszuwählen, die für sie am ansprechendsten sind.

## REFERENZEN-BIBLIOGRAPHIE

APA (2022). Dictionary of Psychology. Accessed via: <https://dictionary.apa.org/social-competence>

Aron, A., Aron, E. N., Tudor, M., & Nelson, G. (1991). Close relationships as including other in the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 241-253.

Arslan, S., & Demirtas, Z. (2016). Social emotional learning and critical thinking disposition. *Studia Psychologica*, 58(4), 276–285. <https://doi.org/10.21909/sp.2016.04.723>

Balliet, D., & Van Lange, P. A. (2013). Trust, conflict, and cooperation: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 139(5), 1090.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, (Suppl), pp 21.

Batson, C. D., Chang, J., Orr, R., & Rowland, J. (2002). Empathy, attitudes, and action: Can feeling for a member of a stigmatized group motivate one to help the group? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 1656-1666

Beard, R.L., Salas, E., & Prince, C. (1995). Enhancing transfer of training: Using role-play to foster teamwork in the cockpit. *The International Journal of Aviation Psychology*, 5(2), 131-143.

Beldoch, M. (1964). Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication. In: Davitz JR, Beldoch M, eds. *The Communication of Emotional Meaning*, pp. 31-42. Columbus, OH: McGraw-Hill.

Betancourt, H. (1990). An attribution-empathy model of helping behavior: Behavioral intentions and judgments of help-giving. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 573-591.

Bishop, S., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L. & Anderson, N. & Carmody, J. (2004) Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology Science and Practice*, 9 (3), 76-80. doi: 10/1093/clipsy/bhp077

Budden, J. (2006). *Role play*. UK, London: BBC

Byrne, D. (1986). *Teaching oral English: longman handbooks for English teachers*. Singapore: Longman Group, 1986.

CASEL (2020) What is SEL? <https://casel.org/what-is-sel/> (2020-06-30)

Deardorff, D. K. (2006), The Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization at Institutions of Higher Education in the United States, *Journal of Studies in International Education* 10:241-266

Deardorff, D. K. 2008. "Intercultural Competence: A Definition, Model and Implications for Education Abroad." In *Developing Intercultural Competence and Transformation: Theory,*

Research, and Application in International Education, ed. Victor Savicki. pp. 32-52. Sterling, VA: Stylus.

Deardorff, D. K., ed. 2009. *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Declerck, C. H., Boone, C., & Emonds, G. (2013). When do people cooperate? The neuroeconomics of prosocial decision making. *Brain and cognition*, 81(1), 95-117.

Egan, G. (1990). *The skilled helper: A systematic approach to effective helping* (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks-Cole.

Ellis, A. (1973). *Humanistic psychotherapy: The rational-emotive approach*. Three Rivers Press.

Ellis, A. (1991). The revised ABC's of rational-emotive therapy (RET). *J Rational-Emotional Cognitive -Behavioral Therapy*, 9, 139–172. <https://doi.org/10.1007/BF01061227>.

Endicott, L., Bock, T., Mitchell, C., & Narvaez, D. (2001). *Ethical Sensitivity: Activity Booklet 1. Nurturing Character in the Middle School Classroom-Community Voices and Character Education Partnership Project*. University of Minnesota

Gardner, H. (1993), *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*, NY: Basic Books, Fontana Press, London.

Goleman, D. (1998) *Working with Emotional Intelligence*. Bloomsbury Publishing, London.

Goleman, D., (2001), An EI-based theory of performance in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco, pp, 27-44.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York, NY, England

Goleman, D., (2002), An EI-based theory of performance in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco.

Goleman, D., (2012), "An EI-based theory of performance" in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco

Goleman, D., (2012), "An EI-based theory of performance" in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco, pp, 28.

Greenberg, L. S. (2004). *Emotion coaching*. Washington, DC: American Psychological Association Press.

Greenberg, L. S., & Johnson, S. M. (1988). *Emotionally focused therapy for couples*. New York, NY: The Guilford Press.

Greenspan, S., & Love, P. F. (1997). Social intelligence and developmental disorder: Mental retardation, learning disabilities, and autism. *Ellis' handbook of mental deficiency, psychological theory, and research*, 311-342

Hayes, S. C.; Strosahl, K. D.; Bunting, K.; Twohig, M.; Wilson, K. G. (2004), "What Is Acceptance and Commitment Therapy?", *A Practical Guide to Acceptance and Commitment Therapy*, Boston, MA: Springer US, pp. 3–29, doi:10.1007/978-0-387-23369-7\_1, ISBN 978-1-4419-3617-2

Higgs, M.J. & McGuire, M. (2001), Emotional intelligence and culture: An exploration of the relationship between individual emotional intelligence and organisational culture, *Working Paper Series. Greenlands, Henley on Thames: Henley Management College.*, pp 5

Hill, E. W. (1992). Marital and family therapy supervision: A relational-attachment model. *Contemporary Family Therapy*, 14(2), 115–125. doi:10.1007/BF00898080.

Howard-Hamilton, M. F, Richardson, B.J; & Shuford, B. (1998). Promoting multicultural education: A holistic approach, *College Student Affairs Journal*; Charlotte Vol. 18, Iss. 1.

Irwin, K., Edwards, K., & Tamburello, J. A. (2015). Gender, trust and cooperation in environmental social dilemmas. *Social science research*, 50, 328-342.

Johnson, D.W. & Johnson, F.P. (1997). *Joining Together: Group Theory and Group Skills*, 6th ed. Boston, MA: Allyn & Bacon.

Ladousse, G. (1995). *Role play*. New York: Oxford University Press.

Lane H.C. (2012) Intercultural Learning. In: Seel N.M. (eds) *Encyclopedia of the Sciences of Learning*. Springer, Boston, MA. [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1428-6\\_242](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1428-6_242)

Laszloffy, T. & Habekost, J. (2010). Using experiential tasks to enhance cultural sensitivity among mft trainees. *Journal of Marital and Family Therapy*, 36 (3), 333-346.

Leppma, M., Young, M.E. (2016). Loving-Kindness Meditation and Empathy: A Wellness Group Intervention for Counseling Students. *Journal of Counseling and Development*, 94(3), pp. 297-305. doi:10.1002/jcad.12086.

Leung, K., Ang, S. and Tan, M.L. (2014), 'Intercultural Competence', *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour*, 1:4889-519.

Lindsey, A., King, E., Hebl, M. et al. (2015). Erratum to: The Impact of Method, Motivation, and Empathy on Diversity Training Effectiveness. *J Bus Psychol* 30, 619. <https://doi.org/10.1007/s10869-014-9391-4>

Lum, W. (2002). The use of self of the therapist. *Contemporary Family Therapy*, 24(1), 181–197. doi:10.1023/A:1014385908625

Madera, J.M, King, E. B. & Hebl, M. R. (2012). Bringing social identity to work: the influence of manifestation and suppression on perceived discrimination, job satisfaction, and turnover intentions, *Cult. Divers Ethnic Minor. Psychol.*, 18 (2), pp. 165-170.

Mayer, Heibrun (2016). Early prevention has a lasting effect: Social-emotional competencies protect against the development of addiction and violence. *Kindergartenpädagogik*. Das Kita-Handbuch. Verfügbar unter:  
<https://www.kindergartenpaedagogik.de/fachartikel/bildungsbereiche-erziehungsfelder/soziale-undemotionale-erziehung-persoendlichkeitsbildung/2371/>

Makri-Botsari (2001). *Self-perception and self-esteem*, Athens: Ellinika Grammata.

Malikiosi-Loizou, M. (1989). *Cognitive psychotherapy*. *Pedagogical psychological encyclopaedia*, Vol2. Athens: Ellinika Grammata

Mayer, J. D (2008). "Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits?". *The American Psychologist*. (63, 6): 503–517.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. *Intelligence* (17), 433-442.

Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997) *What is emotional intelligence?* in P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*, New York, Basic Books, pp 11.

Mikolajczak, M., Luminet, O., & Menil, C. (2006). Predicting resistance to stress: Incremental validity of trait emotional intelligence over alexithymia and optimism. *Psicothema*, 18(Suppl), 79–88.

Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence:(How) is it possible? *Personality and individual differences*, 47(1), 36-41.

OECD. (2015). *Skills for Social Progress: The Power of Social and Emotional Skills*, OECD Skills Studies. Paris: OECD Publishing. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264226159-en>.

OECD (2017) *Social and Emotional Skills, Well-being, connectedness and success*  
<http://www.oecd.org/education/school/Social-Emotional-Skills-Wellbeing-connectednesssuccess.pdf>

Papilio – Ihr Partner für sozial-emotional starke Kinder verfügbar unter:  
<https://www.papilio.de/sozial-emotionale-kompetenz.htm>

Parks, C. D., Joireman, J., & Van Lange, P. A. (2013). Cooperation, trust, and antagonism: How public goods are promoted. *Psychological science in the public interest*, 14(3), 119-165.

Pasco, S.; Wallack, C.; Sartin, R. M.; Dayton, R. (2012). "The Impact of Experiential Exercises on Communication and Relational Skills in a Suicide Prevention Gatekeeper-Training Program for

College Resident Advisors". *Journal of American College Health*. 60 (2): 134–140. doi:10.1080/07448481.2011.623489.

Pavey J. and Donoghue D. (2003) *The use of role play and VLEs in teaching Environmental Management*, PLANET, 10, 7-10

Petrides V., Mavroveli, S., (2018) Theory and Applications of Trait Emotional Intelligence, *PSYCHOLOGY*, 2018, 23 (1) p. 24-36

Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *british Journal of Psychology*, 98, 273-289

Pfingsten, U. (1991). Soziale Kompetenzen und Kompetenzprobleme. *R. Hinsch & U. Pfingsten: Gruppentraining sozialer Kompetenz*, 3-21.

Portera, A., (2014). Intercultural Competence in education, counselling and psychotherapy. *Intercultural Education*, 25(2), 157-174, DOI: 10.1080/14675986.2014.894176.

Rao, D. & Stupans, I. (2012). Exploring the potential of role play in higher education: development of a typology and teacher guidelines. *Innovations in Education and Teaching International*, 49(4), 427-436.

Rindermann, H. (2009). *Emotionale-Kompetenz-Fragebogen: EKF; Einschätzung emotionaler Kompetenzen und emotionaler Intelligenz aus Selbst- und Fremdsicht*. Hogrefe

Rose-Krasnor, L. (1997). The nature of social competence: A theoretical review, *Social Development*, 6(1), pp 111–135.

Saarni, C. (1999). *The development of emotional competence*. New York: Guilford

Salazar, A. (2017) Emotional Intelligence: What is it, interpretation models and controversies, CogniFit <https://blog.cognifit.com/emotional-intelligence/>

Semrud-Clikeman, Margaret (2007). Social competence in children. In: *Journal for educational research online* 4 (2012) 1, S. 158-160 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-70778 - DOI: 10.25656/01:7077

Shapiro, S. L., & Mariels, T.R. (2013). Mindfulness: Cultivating mindfulness through listening. In J.J. Froh & Parks (Eds.), *Activities for teaching positive psychology: A guide for instructor* (pp. 99-103). Washington, DC: American Psychological Association. Doi: 10.1037/140

Sogunro, O.A. (2004). Efficacy of role-playing pedagogy in training leaders: Some reflections. *Journal of Management Development*, 23(4), 355-371

Spitzberg, B. (1989). A Model of Intercultural Communication Competence, *International Journal of Intercultural Relations* 13(3):241-268, DOI: [10.1016/0147-1767\(89\)90012-6](https://doi.org/10.1016/0147-1767(89)90012-6)

Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1989). *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer-Verlag <https://doi.org/10.1007/978-1-4612-3572-9>

Stangl, W. (2022, 18. Mai). Interkulturelle Kompetenz. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. <https://lexikon.stangl.eu/18317/interkulturelle-kompetenz/>

Thorndike, E.L. (1920). *Intelligence and its uses*. Harper's Magazine, 140, 227-235.

Timm, T. M., & Blow, A. J. (1999). Self-of-the-therapist work: A balance between removing restraints and identifying resources. *Contemporary Family Therapy*, 21(3), 331–351. doi:10.1023/A:1021960315503.

UNESCO, (2013). *Intercultural competencies*. Paris: UNESCO

Van Lange, P. A., & Van Doesum, N. J. (2015). Social mindfulness and social hostility. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 3, 18–24.

Van Doesum, N. J., Van Prooijen, J. W., Verburgh, L., & Van Lange, P. A. (2016). Social hostility in soccer and beyond. *PloS one*, 11(4), e0153577.

Van Vugt, M., Biel, A., Snyder, M., & Tyler, T. R. (Eds.). (2000). *Cooperation in modern society: Promoting the welfare of communities, states, and organizations* (Vol. 1). Psychology Press.

Weber, P. (2012): The Validation of Competence, in: Weber, P./Evangelista, L. (Ed.): IMPROVE - Guide for Validation of Career Guidance Practitioners' Competence. IMPROVE. *Improving Validation of Not-Formal Learning in European Career Guidance Practitioners*, S. 8-11

Weber, P.C., García Murias, R. Katsarov J., Maltese, T., Miglionico, M., Rinne, S., Țibu, S., Tountopoulou, M.& Vlachaki, F. (2021). *Desk Research and Compendium of Methods on Social-Emotional Competence*. STRENGTH - Strengthening The Socio-Emotional Competences of Career Practitioners. Project report available at [www.projectstrength.net](http://www.projectstrength.net)

Wechsler, D. (1940). Non intellectual factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*, 37, 444-445

## ANHÄNGE

### ANHANG 1

#### ***"Interkulturelles Labor für die Integration von Zugewanderten - INTERC.Lab"***

#### ***Projekt Nr. 2021-1-IT01-KA220-VET-000033212 - CUP G19J21014190006"***

*Aktivität 1: Forschungs- und Analysedesk auf EU-Ebene zum Stand der Technik bestehender Methoden für die Entwicklung interkultureller und sozio-emotionaler Kompetenzen*

#### **Leitlinien für die Sekundärforschung**

Jeder Partner sollte eine gründliche Bestandsaufnahme über das Internet, bibliografische Recherchen, die Konsultation von Archiven und Datenbanken von Netzwerken/institutionellen Netzwerken/Gemeinschaftsprojekten durchführen, die sich mit dem Thema sozial-emotionale Kompetenzen und ihren Anwendungsbereichen befassen (Studien und Statistiken, Forschungszentren, Universitäten, nationale und europäische öffentliche Berichte und Institutionen usw.).

Die Sekundärforschung auf EU-Ebene sollte sich auf Folgendes konzentrieren:

- a. Die Definitionen von sozio-emotionaler Intelligenz und interkultureller Kompetenz
- b. Die bestehenden Theorien zu sozio-emotionalen und interkulturellen Kompetenzen
- c. Die Methoden zur Verbesserung der sozio-emotionalen und interkulturellen Kompetenzen
- d. Die besten Praktiken (mögliche bestehende Trainingsprogramme), die für die Entwicklung von sozio-emotionalen und interkulturellen Kompetenzen bei Arbeitgebern und Fachkräften eingesetzt werden

Besonderes Augenmerk sollte von jedem Partner auf nationales Material und Praktiken gelegt werden, die zur Verbesserung der sozio-emotionalen und interkulturellen Kompetenzen eingesetzt wurden

Jeder Partner sollte einen kurzen Bericht (5-10 Seiten) über die Ergebnisse der Desktoprecherche gemäß den oben genannten Abschnitten erstellen.

#### **BERICHTSVORLAGE**

- A. EINFÜHRUNG
- B. DEFINITIONEN ZU SOZIO-EMOTIONALEN UND INTERKULTURELLEN KOMPETENZEN
- C. THEORETISCHER HINTERGRUND
- D. METHODEN ZUR VERBESSERUNG VON S.E. UND INTERKULTURELLEN KOMPETENZEN
- E. BEWÄHRTE PRAKTIKEN – SCHULUNGSPROGRAMME ZUR ENTWICKLUNG VON S.E. UND INTERKULTURELLER KOMPETENZ FÜR ARBEITGEBER UND FACHKRÄFTE
- F. REFERENZEN-BIBLIOGRAPHIE (APA-Stil)

## ANHANG 2

### A2: FRAGEN DES STRUKTURIERTEN INTERVIEWS

**Frage 1: Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach die folgenden sozio-emotionalen Kompetenzen für Arbeitgeber/-innen und/oder Fachkräfte, die mit Zugewanderten arbeiten?**

	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig	Nicht anwendbar
<b>I. Emotionale Fertigkeiten - Emotionsmanagement</b>					
<i>Emotionen verstehen:</i> Kompetenz, den Wert und die Natur von Emotionen zu verstehen und Emotionen so einzusetzen, dass sie das Denken erleichtern					
<i>Emotionale Selbstwahrnehmung:</i> Kompetenz, die eigenen Emotionen wahrzunehmen und richtig auszudrücken/zu wissen, was man zu einem bestimmten Zeitpunkt fühlt, und die Auswirkungen dieser Stimmungen auf andere zu verstehen					
<i>Emotionale Selbstbeherrschung:</i> Regulierung und Beeinflussung der eigenen Emotionen, um sich selbst zu motivieren, Ziele zu erreichen und mit Stress umzugehen/Kontrolle oder Umlenkung der eigenen Emotionen					
<i>Anpassungskompetenz:</i> Kompetenz, das eigene Fühlen und Denken an neue Situationen anzupassen und Probleme persönlicher und zwischenmenschlicher Art wirksam zu lösen					
<b>II. Soziale Kompetenzen</b>					
<b>Einfühlungsvermögen:</b> Kompetenz, die Emotionen anderer wahrzunehmen und richtig auszudrücken, die Gefühle und Absichten anderer zu verstehen und sich vorzustellen und die Perspektive anderer einzunehmen					
<i>Zusammenarbeit/Teamarbeit:</i> Kompetenz, Beziehungen aufzubauen und zu pflegen, Hilfe zu leisten und anzunehmen und Vereinbarungen zur Zusammenarbeit zu treffen					
<i>Konfliktlösung und Verhandlung:</i> Kompetenz, Missverständnisse, Werte- und Ressourcenkonflikte konstruktiv zu lösen					
Kompetenz, <i>Einfluss zu nehmen</i> , eigene Stärken und Werte zu verstehen und andere Menschen zu überzeugen					
<b>Aufmerksames/aktives Zuhören:</b> Kompetenz, anderen Menschen zuzuhören und sich auf sie zu konzentrieren, die eigene Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse, Gefühle und Wahrnehmungen anderer zu lenken und auch dann aufmerksam zu bleiben, wenn man in Not ist					

<i>Diversität und interkulturelle Kompetenz:</i> Die Kompetenz, den Einfluss von Kultur, Alter, Geschlecht, Religion und sozialer Schicht auf Identität, Bedürfnisse und Emotionen zu verstehen					
<i>Toleranz:</i> Kompetenz, die unterschiedlichen Sichtweisen, Werte und Lebensstile anderer zu verstehen und zu akzeptieren					
<i>Soziales Engagement:</i> Sorge um alle Arten von Menschen					

**Frage 2:** Gibt es weitere Kompetenzen, die Sie bei der Arbeit mit Zugewanderten für wichtig halten?

Ja                      Nein

Wenn ja, bitte definieren

**Frage 3:** Für wie relevant halten Sie die folgenden Methoden für das Erlernen und die Entwicklung von sozio-emotionalen Kompetenzen?

	Sehr relevant	Einschlägige	Weniger relevant	Nicht relevant	Nicht anwendbar
<b>Kognitiv orientierte Methoden:</b> Sie betrachten den Verstand als „Informationsverarbeiter“, und daher basieren die Verhaltensweisen und Sichtweisen einer Person auf dem Wissen, über das sie bereits verfügt, sowie auf ihren früheren Erfahrungen. d.h. der Grundgedanke hinter dem ABC-Modell ist, dass „äußere Ereignisse (A) keine Emotionen (C) verursachen, sondern Überzeugungen (B) und insbesondere irrationale Überzeugungen (IB)“. Das Ziel bei der Anwendung dieser Methoden ist es, die rationalen Überzeugungen zu akzeptieren und die irrationalen Überzeugungen zu widerlegen.					
<b>Verhaltensorientierte Ansätze:</b> Der Grundgedanke dahinter ist, dass alle Verhaltensweisen auf der Grundlage der persönlichen Erfahrungen jedes Einzelnen durch Versuch und Irrtum erlernt werden, indem bestimmte Gedanken und Handlungen bestraft und durch andere bestärkt und positiv beeinflusst werden, z. B. durch die Teilnahme an Veranstaltungen, das Einnehmen von Perspektiven, erlebnisorientierte Aktivitäten usw.					

<p><b>Kombination von kognitiven und verhaltenstherapeutischen Methoden:</b> positivere Bewältigung überwältigender Probleme durch Zerlegung in kleinere Teile, Änderung negativer Muster/Gedanken unter Verwendung praktischer Verhaltenstechniken, z. B. CBT-Modell: Identifizierung und Umformung negativer Gedanken durch Gruppendiskussionen, Tagebuch, experimentelles Training.</p>					
<p><b>Methoden mit Elementen der Rollenübernahme und des Rollenspiels:</b> Sie ermöglichen es den Lernenden, realistische Situationen zu erkunden, indem sie mit anderen Menschen auf gesteuerte Weise interagieren, um Erfahrungen zu sammeln und verschiedene Strategien in einem unterstützten Umfeld zu erproben. Den Teilnehmern werden bestimmte Rollen zugewiesen, die sie in einem Gespräch oder einer anderen Interaktion spielen sollen. Sie spielen das Szenario nach und anschließend wird über die Interaktionen nachgedacht und diskutiert, z. B. über alternative Möglichkeiten, mit der Situation umzugehen.</p>					
<p><b>Selbsterfahrungs- und Reflexionsmethoden:</b> Sie konzentrieren sich auf die Selbstbeobachtung und den Bericht über die eigenen Gedanken, Wünsche und Gefühle, wobei man sich idealerweise jeden Tag Zeit nimmt, um sich in Ruhe und ehrlich mit sich selbst auseinanderzusetzen, z. B. mit Tagebüchern, Mindmaps, Aufzeichnungen usw.</p>					
<p><b>Achtsamkeit:</b> eine Art der Meditation, bei der wir uns darauf konzentrieren, uns intensiv dessen bewusst zu sein, was wir im Moment wahrnehmen und fühlen, ohne zu interpretieren oder zu bewerten. Das Praktizieren von Achtsamkeit umfasst Atemmethoden, geführte Bilder und andere Praktiken, die Körper und</p>					

<i>Geist entspannen und helfen, Stress abzubauen.</i>					
<b>Supervision:</b> <i>eine formelle Vereinbarung, bei der Fachkräfte ihre Arbeit regelmäßig mit einer erfahrenen Person besprechen, um ihre Arbeit zu hinterfragen und zu reflektieren und um sie dabei zu unterstützen, ihre Perspektive zu erweitern und sich weiterzuentwickeln.</i>					

**Frage 4:** Gibt es weitere Methoden und Instrumente, die Sie für die Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen von Arbeitgeber/-innen/Berufstätigen für wichtig halten?

Ja                      Nein

Wenn ja, bitte definieren

### ANHANG 3

#### **A5: FRAGEBOGEN ZUM SCHULUNGSBEDARF VON ARBEITGEBER/-INNEN/FACHKRÄFTE, DIE MIT ZUGEWANDERTEN ARBEITEN**

Das INTERCLab-Projekt zielt darauf ab, den Schulungsbedarf von Arbeitgeber/-innen/Berufstätigen in verschiedenen Ländern und Kulturen in Bezug auf die sozio-emotionalen Kompetenzen, die bei der Arbeit mit Zugewanderten wichtig sind, zu ermitteln.

Diese Umfrage ist anonym. Wir werden Sie weder nach Ihrem Namen noch nach anderen Informationen fragen, durch die Sie identifiziert werden könnten. Wir werden Sie nur nach einigen grundlegenden demografischen Informationen fragen, wie z. B. nach Ihrem Geschlecht, dem Land, in dem Sie hauptsächlich praktizieren, und den Jahren Ihrer Erfahrung. Wir sind nur an Ihrer Meinung interessiert.

**a. Geschlecht:**

- Männlich
- Weiblich
- Andere

**b. Jahre der Berufserfahrung:** \_\_\_\_\_

**c. In welchem Land arbeiten und leben Sie?** \_\_\_\_\_

Im Rahmen des INTERCLab-Projekts werden wir einen speziellen Trainingskurs zur Förderung der sozio-emotionalen Kompetenzen von Arbeitgeber/-innen entwickeln. Wir möchten nun erfahren, welche Art von Kursen für Sie persönlich und für Fachkräfte, die in Ihrem Land mit Zugewanderten arbeiten, am wichtigsten wäre.

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen:

**Frage 1: In welchen der folgenden Bereiche würden Sie gerne Ihre Kompetenzen verbessern?**

	Äußerst interessie rt	Interessie rt	Einigermaße n interessiert	Nicht sehr interessie rt	Überhaupt t nicht interessie rt
III. Emotionale Fertigkeiten - Emotionsmanagem ent					
<i>Emotionen verstehen:</i> Kompetenz, den Wert und die Natur von Emotionen zu verstehen und Emotionen so einzusetzen, dass sie das Denken erleichtern					
<i>Emotionale Selbstwahrnehmung:</i> Kompetenz, die eigenen Emotionen wahrzunehmen und richtig auszudrücken/zu wissen, was man zu einem bestimmten Zeitpunkt fühlt, und die Auswirkungen dieser Stimmungen auf andere zu verstehen					
<i>Emotionale Selbstbeherrschung:</i> Regulierung und Beeinflussung der eigenen Emotionen, um sich selbst zu motivieren, Ziele zu erreichen und mit Stress umzugehen / Kontrolle oder Umlenkung der eigenen Emotionen					
<i>Anpassungskompetenz:</i> Kompetenz, das eigene Fühlen und Denken an neue Situationen anzupassen und Probleme persönlicher und zwischenmenschlicher Art wirksam zu lösen					

	Äußerst interessiert	Interessiert	Einigermaßen interessiert	Nicht sehr interessiert	Überhaupt nicht interessiert
IV. Soziale Kompetenzen					
<b>Einfühlungsvermögen:</b> Kompetenz, die Emotionen anderer wahrzunehmen und richtig auszudrücken, die Gefühle und Absichten anderer zu verstehen und sich vorzustellen und die Perspektive anderer einzunehmen					
<i>Zusammenarbeit/Teamarbeit:</i> Kompetenz, Beziehungen aufzubauen und zu pflegen, Hilfe zu leisten und anzunehmen und Vereinbarungen zur Zusammenarbeit zu treffen					
<i>Konfliktlösung und Verhandlung:</i> Kompetenz, Missverständnisse, Werte- und Ressourcenkonflikte konstruktiv zu lösen					
Kompetenz, <i>Einfluss zu nehmen</i> , eigene Stärken und Werte zu verstehen und andere Menschen zu überzeugen					
<b>Aufmerksames/aktives Zuhören:</b> Kompetenz, anderen Menschen zuzuhören und sich auf sie zu konzentrieren, die eigene Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse, Gefühle und Wahrnehmungen anderer zu lenken und auch dann aufmerksam zu bleiben, wenn man in Not ist					
<i>Diversität und interkulturelle Kompetenz:</i> Die Kompetenz, den Einfluss von Kultur, Alter, Geschlecht, Religion und sozialer Schicht auf Identität, Bedürfnisse und Emotionen zu verstehen					

<p><i>Toleranz:</i> Kompetenz, die unterschiedlichen Sichtweisen, Werte und Lebensstile anderer zu verstehen und zu akzeptieren</p>					
<p><i>Soziales Engagement:</i> Sorge um alle Arten von Menschen</p>					

**Frage 2: Bitte wählen Sie unter Berücksichtigung des Schulungsbedarfs von Fachkräften, die in Ihrem Land mit Zugewanderten arbeiten, die 5 wichtigsten Kompetenzen aus, die in ein Schulungsprogramm zur Verbesserung der sozio-emotionalen Kompetenzen aufgenommen werden sollten.**

Priorität	1	2	3	4	5
I. Emotionale Fertigkeiten - Emotionsmanagement					
<i>Emotionen verstehen:</i> Kompetenz, den Wert und die Natur von Emotionen zu verstehen und Emotionen so einzusetzen, dass sie das Denken erleichtern					
<i>Emotionale Selbstwahrnehmung:</i> Kompetenz, die eigenen Emotionen wahrzunehmen und richtig auszudrücken/zu wissen, was man zu einem bestimmten Zeitpunkt fühlt, und die Auswirkungen dieser Stimmungen auf andere zu verstehen					
<i>Emotionale Selbstbeherrschung:</i> Regulierung und Beeinflussung der eigenen Emotionen, um sich selbst zu motivieren, Ziele zu erreichen und mit Stress umzugehen / Kontrolle oder Umlenkung der eigenen Emotionen					
<i>Anpassungskompetenz:</i> Kompetenz, das eigene Fühlen und Denken an neue Situationen anzupassen und Probleme persönlicher und zwischenmenschlicher Art wirksam zu lösen					

Priorität	1	2	3	4	5
II. Soziale Kompetenzen					
<b>Einfühlungsvermögen:</b> Kompetenz, die Emotionen anderer wahrzunehmen und richtig auszudrücken, die Gefühle und Absichten anderer zu verstehen und sich vorzustellen und die Perspektive anderer einzunehmen					
<b>Zusammenarbeit/Teamarbeit:</b> Kompetenz, Beziehungen aufzubauen und zu pflegen, Hilfe zu leisten und anzunehmen und Vereinbarungen zur Zusammenarbeit zu treffen					
<b>Konfliktlösung und Verhandlung:</b> Kompetenz, Missverständnisse, Werte- und Ressourcenkonflikte konstruktiv zu lösen					
Kompetenz, <i>Einfluss zu nehmen</i> , eigene Stärken und Werte zu verstehen und andere Menschen zu überzeugen					
<b>Aufmerksames/aktives Zuhören:</b> Kompetenz, anderen Menschen zuzuhören und sich auf sie zu konzentrieren, die eigene Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse, Gefühle und Wahrnehmungen anderer zu lenken und auch dann aufmerksam zu bleiben, wenn man in Not ist					
<b>Diversität und interkulturelle Kompetenz:</b> Die Kompetenz, den Einfluss von Kultur, Alter, Geschlecht, Religion und sozialer Schicht auf Identität, Bedürfnisse und Emotionen zu verstehen					
<b>Toleranz:</b> Kompetenz, die unterschiedlichen Sichtweisen, Werte und Lebensstile anderer zu verstehen und zu akzeptieren					
<b>Soziales Engagement:</b> Sorge um alle Arten von Menschen					

Vielen Dank, dass Sie an der INTERCLab-Umfrage teilgenommen haben!