



## **Handbuch:**

**Identifikation und Transfer von  
transversalen Kompetenzen durch die  
*HIDAEC-CD-ROM***



## 0. INHALTSVERZEICHNIS

---

	Seite
1. EINFÜHRUNG.....	4
2. PHILOSOPHIE DER CD-ROM.....	5
3. BESCHREIBUNG DER CD-ROM.....	9
4. EINIGE HINWEISE ZUR NUTZUNG.....	15
5. ANREGUNGEN ZUR PROFESSIONELLEN REFLEXION:	
PLANUNG UND EVALUATION.....	24
6. ENTWICKLUNGSTEAM UND DANKSAGUNGEN.....	26
ANHANG 1: Liste der transversalen Kompetenzen	
ANHANG 2: Text der Situationen auf der <i>HIDAEC</i> -CD-ROM	

---



## 1. EINFÜHRUNG

---

Dieses Handbuch ist ein Ergebnis des Projektes *Constructing Competence: Orientation and Training Strategies for Women with Low Qualification (HIDEAC)*, das von der Europäischen Kommission im Rahmen des Sokrates-Programms finanziert wurde. An diesem Projekt und der Ausarbeitung dieses Handbuch haben mitgewirkt:

- SURT, Associació de Dones per la Inserció Laboral (Frauenverband für die arbeitsmarktbezogene Integration) (Spanien);
- CRAS, Centro Ricerche Affai Sociali (Soziales Forschungszentrum) (Italien);
- Departamento de Metodologías de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Barcelona (Abteilung für Methodologien der Forschung und Diagnose im Bildungswesen an der Universität Barcelona) (Spanien);
- DIE, Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Bonn (Deutschland);
- IRFA Sud, Montpellier (Frankreich);
- und VUSTE ENVIS spol. s. r. o., Prag (Tschechische Republik).

Ziel dieses Handbuchs ist es, Fachkräften in Beratungs- und Bildungseinrichtungen für die Arbeit mit Frauen, die Zugang zu niedrig qualifizierten Jobs haben oder suchen, Methoden und Strategien zur Arbeit mit einem Kompetenzerfassungsinstrument zur Verfügung zu stellen. Im Mittelpunkt steht hierbei die Identifikation transversaler Kompetenzen durch eine CD-ROM, die ein interaktives Werkzeug zur Selbsteinschätzung von Kompetenzen darstellt. Diese CD-ROM ist das Hauptergebnis des *HIDEAC*-Projektes. Die Frauen sollen mit dieser CD-ROM zunächst ihre Kompetenzen eigenständig einschätzen und anschließend mit Fachleuten diskutieren. Nach unserem Verständnis hat die eigenständige Bearbeitung der CD-ROM ohne eine nachgängige Beratung wenig Sinn. Kompetenzerfassung braucht eine begleitende Beratung. Die CD-ROM sollte so in den organisierten Kontext einer Beratungs- oder Bildungseinrichtung eingebunden werden.

In diesem Sinne haben wir versucht, ein klar strukturiertes und praktisches Handbuch zu erstellen, um eine bestmögliche Nutzung der CD-ROM durch Beratende, Lehrende und Lernende gleichermaßen zu fördern. Dieses Handbuch enthält:

- eine kurze Zusammenfassung der theoretischen Struktur, auf der die CD-ROM basiert,
- eine Beschreibung des Aufbaus der CD-ROM,
- einige methodische Empfehlungen zu seinem Gebrauch
- und einen Freiraum, in dem Fachleute, die mit dem Tool arbeiten, ihre Eindrücke festhalten und diese eventuell den Entwicklern der CD-ROM zusenden können.

## 2. PHILOSOPHIE DER CD-ROM

### 2.1. THEORETISCHE GRUNDLAGEN

Die HIDAEC CD-ROM ist ein Tool, das für die soziale und arbeitsmarktbezogene Integration von Gruppen entwickelt wurde, die sich in prekären Arbeitsverhältnissen bewegen und sozial benachteiligt sind. Konkret geht es dabei um Frauen mit Kindern, die Zugang zu Arbeitsplätzen mit niedriger Qualifikationsvoraussetzung haben. Wenn wir von Jobs mit geringen Qualifikationsniveaus reden, dann meinen wir mit diesen Niveaus verbundene Kompetenzen auf dem Niveau 1 und 2 der folgenden Tabelle. Diese Tabelle zeigt Kompetenzniveaus entsprechend des Grades an Komplexität, Selbstständigkeit, Wissen und Einstellungen im Arbeitsprozess.

Kompetenz-niveau	Beschreibung der Kompetenzniveaus und der beruflichen Anforderungen
Niveau 1	Kompetenz in der Ausführung einer unterschiedlichen Anzahl von alltäglichen und vorhersehbaren Aktivitäten.
Niveau 2	Kompetenz in der Ausführung einer unterschiedlichen Anzahl von Aktivitäten in verschiedenen Kontexten. Manche sind komplex. Es besteht ein gewisser Grad an Selbstständigkeit und individueller Verantwortung in der Arbeit. Manchmal ist die Zusammenarbeit mit anderen Menschen und Teamarbeit erforderlich.
Niveau 3	Kompetenz in der Ausführung von umfangreichen und vielfältigen Aufgaben in verschiedenen Kontexten. Normalerweise geschieht dies in komplexen und nicht-alltäglichen Kontexten. Es besteht ein hoher Grad an Verantwortung und Selbstständigkeit.
Niveau 4	Kompetenz in der Ausführung einer unterschiedlichen Anzahl von komplexen Aktivitäten (fachliche und professionelle Aktivitäten). Dies muss in sehr unterschiedlichen Kontexten mit einem hohen Grad an Verantwortung und Selbstständigkeit gezeigt werden. Es besteht eine Verantwortung für die Arbeit von anderen Menschen. Manchmal muss über Ressourcen verfügt werden.
Niveau 5	Kompetenz in der Ausführung komplexer und oft schwer überschaubarer Abläufe in einer großen Vielfalt von Kontexten unter Anwendung grundsätzlicher Prinzipien und komplexer Techniken. Ein hoher Grad an Selbstständigkeit in der Arbeit ist erforderlich. Häufige Verantwortung über Ressourcen. Verantwortung für die Planung, Ausführung und Evaluierung von Aktivitäten.

Die der CD-ROM zugrunde liegende theoretische Hypothese geht von der Notwendigkeit aus, **die Erfahrungen und das nicht-formal Erlernte dieser Zielgruppe ins Bewusstsein zu rufen und in den Arbeitskontext einzubringen, um die Jobchancen dieser Zielgruppe zu verbessern**. Diese Idee ist besonders wichtig in der Bildungsarbeit mit Frauen, weil dieser Ansatz die Anerkennung und Wertschätzung von Aktivitäten im persönlichen und sozialen Umfeld (Familien-, Haus-, Vereinsarbeit, etc.) sowie den Transfer auf den Arbeitskontext beinhaltet. Darüber hinaus impliziert sie des weiteren eine positive Bewertung von weiblichen Fähigkeiten und Erfahrungen. Diese werden als wichtige und zu berücksichtigende Ressource für den Arbeitsmarkt gesehen. Der gegenwärtige Arbeitsmarkt, dynamisch und in permanenter Veränderung begriffen, fragt immer mehr nach vielfältig einsetzbaren Arbeitskräften und beschreibt seine Anforderungen in geforderten Kompetenzen.

Die HIDAEC CD-ROM wurde auf Grundlage des Prinzips ausgearbeitet, dass sich berufliche Kompetenz nicht allein auf fachliche Elemente beschränkt, sondern eine Kombination aus Wissen, Fähigkeiten, Fertigkeiten und sozialen Kompetenzen ist, die man bei der Erledigung einer konkreten Arbeitsaktivität einsetzt. Es gibt wird hier eine Einteilung in drei Gruppen vorgenommen: Beruflich-fachliche Kompetenzen, Grundkompetenzen und transversale Kompetenzen. Die spezifische Wechselwirkung dieser Kompetenzen formt die Basis einer kompetent ausgeführten Handlung. Die CD-ROM konzentriert sich auf transversale Kompetenzen:

**Transversale Kompetenzen sind eine Kombination aus vielfältigen Fähigkeiten, Eigenschaften und Einstellungen, die in unterschiedlich komplexen Arbeitssituationen eingesetzt werden.**

**Transversale Kompetenzen sind Kompetenzen mit einem hohen Grad an Transferierbarkeit und legen eine Anwendung in unterschiedlichen Kontexten und Berufsfeldern nahe. Sie sind zudem dadurch charakterisiert, dass sie sich aus kognitiven Elementen und aus Handlungen zusammensetzen. Sie sind mit der spezifisch individuellen Wahrnehmung von Realität und der entsprechenden Reaktion auf Realität verbunden.**

Die CD-ROM wurde mit dem Ziel entwickelt, Bildungs- und Beratungseinrichtungen bei ihren Bemühungen zu unterstützen, Frauen ein (Selbst-)Bewusstsein über ihre transversalen Kompetenzen zu vermitteln. Der methodische Ansatz geht davon aus, dass die Entwicklung bzw. Förderung eines solchen (Selbst-)Bewusstseins ein komplexer Prozess ist, der je nach Person und deren Ressourcen unterschiedlich verlaufen kann.

Von diesem Ansatz ausgehend wird die allgemeine Strategie verfolgt, dass die Frau zunächst ihre Kompetenzen erkennt, transferiert und dann ausprobiert. Kompetenzen werden durch

einen permanenten Prozess der Wechselwirkung zwischen Person und Umwelt entwickelt. Dies beinhaltet, auf Basis der persönlichen und beruflichen Erfahrungen, die Reflexion der bislang gemachten Erfahrungen und die Identifikation der wesentlichen Elemente, um dann über den Transfer und die Weiterentwicklung in neuen Kontexten nachzudenken.

**Erkennen** meint, dass die Frau weiß und benennen kann, über welche Fähigkeiten und Ressourcen sie in verschiedenen Lebensbereichen verfügt.

**Transfer** meint, dass die Frau eine gewisse Distanz zu ihren Erfahrungen entwickelt und diese reflektiert mit der Zielsetzung, sie in verschiedene, andersartige Kontexte zu übertragen.

**Ausprobieren** meint, dass die Frau die geeigneten Ressourcen und Fähigkeiten auswählt, kombiniert und mobilisiert, um angesichts neuer Herausforderungen kompetent zu agieren.

Diese Phasen werden nicht nacheinander durchlaufen, sondern sind miteinander verbunden und könne gleichzeitig ablaufen. Wenn zum Beispiel eine Frau ihre Kompetenzen in einem neuen Kontext ausprobiert, dann kann sie gleichzeitig ihre transversalen Kompetenzen erkennen, diese reflektieren und auf einen neuen Kontext transferieren.

## 2.2. Entwicklung der CD-ROM

Ausgehend von diesem theoretischen Rahmen wurden folgende Schritte zur Entwicklung der CD-ROM unternommen: Erstens wurde vom Projektteam eine Liste mit 11 transversalen Kompetenzen zusammengestellt, die von Experten/innen aus Wissenschaft und Praxis aller am Projekt teilnehmenden Länder überprüft wurde. Diese Kompetenzliste soll für niedrig qualifizierte Tätigkeiten der Niveaus 1 und 2 typisch sein. Die Liste beinhaltet die Definition und die Inhalte jeder einzelnen Kompetenz (siehe Anhang 1).

Zweitens entwarfen wir anhand der Liste 22 Situationen. Es gibt jeweils 2 Situationen (eine Situation spielt im Arbeitsleben, eine Situation im Privatleben) für jede der 11 Kompetenzen. Die Situationen sind das wichtigste Element der CD. Wir entschieden uns für die Entwicklung von Situationen, da Kompetenzen in der Praxis nicht in abstrakter Form existieren, sondern eine kompetente Person mit ihren Ressourcen immer in einem spezifischen Kontext agiert. Aus diesem Grund entwarfen wir verschiedene Situationen, in denen die Personen zwischen mehreren Handlungsoptionen wählen sollen. Uns ist klar, dass man in einer Situation immer auch mehrere Kompetenzen nutzt. Im Sinne der Erfassung haben wir uns in jeder Situation für eine Kompetenz entschieden, die besonders wichtig ist.

Drittens wurde ein Entwurf der CD-ROM in der Tschechischen Republik, in Italien und in Spanien mit jeweils 12 Frauen pro Land, bei flankierender Unterstützung durch Tutoren/innen und Berater/innen, in der Praxis getestet. Die Ergebnisse dieses Pilotprojekts wurden genutzt, um die CD-ROM zu überarbeiten und um die wesentlichen Elemente dieser Anleitung zu schreiben.

### 2.3. Nutzen der CD-ROM

Innerhalb des skizzierten theoretischen Rahmens wurde die CD-ROM geschaffen, um das Bewusstsein über die individuellen Kompetenzen, die Weiterentwicklung dieser Kompetenzen und die Nutzung dieser Kompetenzen zu fördern.

Wir gehen davon aus, dass durch die Arbeit mit der CD-ROM ein Reflexionsprozess bei den Nutzerinnen angestoßen wird. Durch diesen Reflexionsprozess werden sie angeregt, sich genauer über ihre -in formalen und informellen Kontexten erworbenen- Ressourcen, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Einstellungen bewusst zu werden. Dieses Bewusstsein kann helfen, Arbeitssituationen besser zu meistern oder bei Stellenbewerbungen die eigenen Kompetenzen deutlich benennen zu können. Insgesamt kann das Bewusstsein über die eigenen Kompetenzen zu einem positiven und realistischen Selbstbild führen.

Dieser Reflexionsprozess beinhaltet die Analyse der eigenen Erfahrungen. Dabei kann jede Frau ihre individuellen Wege des Lernens und Arbeitens entdecken und überlegen, wie diese auf neue Kontexte übertragen oder wie neue Wege des Lernens beschritten werden können. In diesem Sinne soll die CD-ROM die Nutzung von Kompetenzen in neuen Kontexten fördern.

### 3. BESCHREIBUNG DER CD-ROM

---

Auf der CD-ROM finden die Frauen Erlebnisse aus dem Leben der Hauptdarstellerin Rita. Rita ist eine alleinerziehende Frau mit zwei Kindern (ein siebenjähriger Sohn und eine zehn Monate alte Tochter), die vor kurzem angefangen hat, in der Fleischabteilung eines Supermarkts zu arbeiten. Das Profil von Rita ist nicht zufällig, sondern soll Facetten der Realität von vielen Frauen in ähnlichen Situationen abbilden. Das Ziel ist, dass die Frauen in den dargestellten Situationen auch Aspekte ihrer eigenen Realität entdecken.

Die Erlebnisse aus Ritas Leben sollen auch für die spezifische Situation von berufstätigen Frauen mit Kindern repräsentativ sein. Insbesondere Schwierigkeiten bei der Vereinbarung von Familien- und Arbeitsleben sollen thematisiert werden. Sowohl die persönliche als auch die Arbeitssituationen sollen realistisch sein. Tatsächlich stammen viele dieser Situationen von realen Frauen aus den Beratungs- und Bildungseinrichtungen, die an dem HIDEAC-Projekt beteiligt waren. Die Darstellung dieser Situationen wurde des weiteren intensiv zwischen den internationalen Projektpartnern diskutiert. Trotz kultureller Unterschiede zwischen den beteiligten Ländern war es möglich, gemeinsame Punkte zu identifizieren. So gibt es nur wenige -zumeist kulturspezifische- Unterschiede zwischen den verschiedenen Sprachversionen der CD-ROM, die aber z.B. bei einer mehrsprachigen Nutzung der CD-ROM beachtet werden sollten. Die Bilder der Zeichentrickfilmanimation wurden von spanischen Programmierern geschaffen.

Die CD-ROM ist ein interaktives Werkzeug, das leicht zu benutzen ist und den Bedürfnissen und Kenntnissen der Zielgruppe angepasst wurde. Bei der Ausarbeitung der CD hatten wir stets die Notwendigkeit vor Augen, ein Instrument zu entwickeln, das einfach in der Bedienung ist. Die Erfahrung aus der Erprobungsphase bestätigten diesen Ansatz: von insgesamt 36 Teilnehmerinnen in der Pilotphase hatten 13 nie zuvor mit einem Computer gearbeitet. Sie konnten die CD-ROM fast problemlos bedienen und damit arbeiten. Für diese Frauen bot die Nutzung der CD-ROM den zusätzlichen Wert einer Einführung in neue Technologien. Sie stellten fest, dass die Bedienung eines Computers nicht so schwierig ist, wie sie vorher gedacht hatten. Für sie war dies eine befriedigende und ermutigende Erfahrung.

### 3.1. Struktur

Um mit der CD zu arbeiten, muss man sie nur in den CD-ROM-Leser eines Computers einlegen und sieht sofort die Sprachoptionen. Sobald man eine Sprache gewählt hat, erscheint ein Menü mit drei Optionen:



- **Vorstellung** (kurze Beschreibung des folgenden Programms und seines Nutzens.)

- **Anleitung** (Anleitung zur Handhabung der CD-ROM, angepasst an die Zielgruppe).

- **Fragebogen starten** (es erscheinen die verschiedenen Situationen, in denen Kompetenzen eingesetzt werden).

Auf der CD-ROM gibt es verschiedene Situationen aus Ritas Alltagsleben, die entweder in einem persönlichen oder einem arbeitsbezogenen Kontext stehen. Konkret wird jeweils eine persönliche und eine arbeitsbezogene Situation für jede Kompetenz angeboten. Dass heißt, die CD enthält 22 Situationen (da 11 transversale Kompetenzen definiert wurden, die für niedrig qualifizierte Jobs typisch sind). Der Tabelle können Sie entnehmen, welche Kompetenz in welchem Kontext welcher Situation auf der CD-ROM zugeordnet ist:

Situation	Transversale Kompetenz	Kontext
1	Kenntnis der Arbeitsplatzsituation	Arbeitsleben
2	Erkennen der eigenen Fähigkeiten	Arbeitsleben
3	Aufgabenbezogene Kooperationsfähigkeit	Arbeitsleben
4	Problem- und Konfliktlösefähigkeit	Privatleben
5	Organisationsfähigkeit	Privatleben
6	Fähigkeit mit Menschen umzugehen	Arbeitsleben
7	Erkennen der eigenen Fähigkeiten	Privatleben
8	Bereitschaft zur Weiterbildung	Arbeitsleben
9	Aufgabenbezogene Kooperationsfähigkeit	Privatleben
10	Anpassungsfähigkeit	Arbeitsleben
11	Kommunikationsfähigkeit	Arbeitsleben
12	Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung	Privatleben
13	Bereitschaft zur Weiterbildung	Privatleben
14	Anpassungsfähigkeit	Privatleben
15	Organisationsfähigkeit	Arbeitsleben
16	Problem- und Konfliktlösefähigkeit	Arbeitsleben
17	Kenntnis der Arbeitsplatzsituation	Privatleben
18	Fähigkeit zur Stressbewältigung	Privatleben
19	Kommunikationsfähigkeit	Privatleben
20	Fähigkeit zur Stressbewältigung	Arbeitsleben
21	Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung	Arbeitsleben
22	Fähigkeit mit Menschen umzugehen	Privatleben

Die Berücksichtigung von persönlichen und arbeitsbezogenen Kontexten auf der CD ist nicht willkürlich. Sie spiegelt die Tatsache wider, dass transversale Kompetenzen Fähigkeiten, Eigenschaften und Einstellungen umspannen, die eine Person in verschiedenen Lebensbereichen erwirbt. Sie sind nicht nur auf den beruflichen Kontext begrenzt, sondern spielen auch im persönlichen, kulturellen und pädagogischen Umfeld eine Rolle. Die CD veranschaulicht, dass transversale Kompetenzen in allen Lebenslagen eingesetzt werden und aus diesem Grund auf verschiedene Situationen übertragbar sind.

In diesem Sinne fördert die CD-ROM einen Transfer, der aus der arbeitsmarktbezogenen Zusammenführung von Fähigkeiten und persönlichen Ressourcen besteht. Auch wird angeregt, dass die Frauen lernen, Abstand von ihren Erfahrungen zu nehmen und versuchen, diese auf sich anders gestaltende Kontexte zu übertragen. Die Situationen der CD-ROM regen einen Reflexionsprozess an, der die eigenen Kompetenzen bewusst macht. Dies erlaubt die eigenen Erfahrungen zu reflektieren und zu analysieren, die wichtigsten Erfahrungen auszuwählen, und die eigenen Kompetenzen mit Anforderungen des Arbeitsmarktes zu vergleichen. So werden Kompetenzen erkannt und gleichzeitig auf ihren Transfer hin überprüft.

### 3.2. Methodische Nutzungshinweise

Wir haben versucht, Situationen zu entwickeln, die zueinander in Beziehung stehen. Einige persönliche Situationen schließen direkt an Situationen am Arbeitsplatz an und haben Elemente gemeinsam. So kann man kleine Geschichten innerhalb der Rahmenhandlung entdecken. Was wir bisher mit "Situation" bezeichnet haben, besteht auf der CD-ROM aus:



1. Ein kurzer einleitender Text stellt die Situation vor, in der sich Rita befindet. Wir haben uns bemüht, für den gesamten Text der CD ein verständliches Vokabular zu benutzen, das der Zielgruppe angemessen ist und zu den verschiedenen Kontexten passt. Die Teilnehmerinnen an der Erprobung bestätigten uns die Verständlichkeit des Vokabulars und Textaufbaus.

**2. Eine Animation stellt das Geschehen bildlich dar** und unterstützt so den Text. Sie soll den "Realismus" des erfundenen Kontextes unterstreichen und die CD-ROM weniger textbasiert erscheinen lassen. Im Pilotprojekt erwiesen sich die Animationen als wichtige Ergänzung zur Situationsbeschreibung, besonders für Frauen mit sprachlichen und/oder Schreib- und Leseproblemen. Sie steigerten die Motivation und den Unterhaltungswert bei der Nutzung der CD-ROM. Die Animation erscheint immer, bevor die möglichen Antworten angezeigt werden.



**3. Aus einem Angebot von vier möglichen Handlungsweisen** wählt die Frau eine Antwort aus. Diese soll widerspiegeln, wie sie sich in diesem Kontext am ehesten verhalten würde. Jede Option ist einem bestimmten Entwicklungsgrad der von uns definierten Kompetenzen zugeordnet. Sprachlich gesehen bemühten wir uns um einen natürlichen, spontanen Stil.

Es ist notwendig, mit der Maus "OK" zu drücken, um die Antwort zu speichern. Wenn nicht alle Situationen beantwortet sind, können später die Ergebnisse nicht dargestellt werden.

Jede der vier Antwortmöglichkeiten ist mit einem bestimmten Performanzniveau, bezogen auf die jeweilige Kompetenz, im Sinne eines Multiple-Choice-Tests verbunden. Auf Basis der Antworten jeder Frau wird am Ende der CD-ROM eine Einschätzung ihrer Kompetenzen in Form von zwei „Kompetenzspinnen“ erstellt. Es wird dabei bewertet, welche Kompetenzen die Frauen angesichts der geschilderten Situationen einsetzen würden. Die Wertungsstufen für die jeweilige Kompetenz bzw. Performanz sind 1-2-3-4:

- 1: Niedriges Performanzniveau
- 2: Niedriges bis mittleres Performanzniveau
- 3: Mittleres bis hohes Performanzniveau
- 4: Hohes Performanzniveau

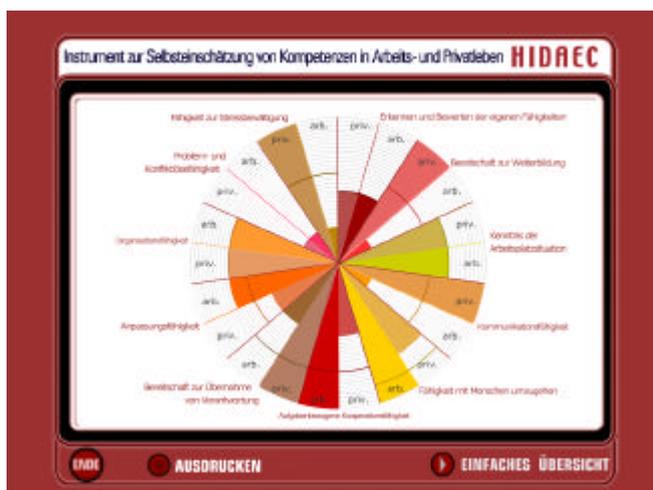
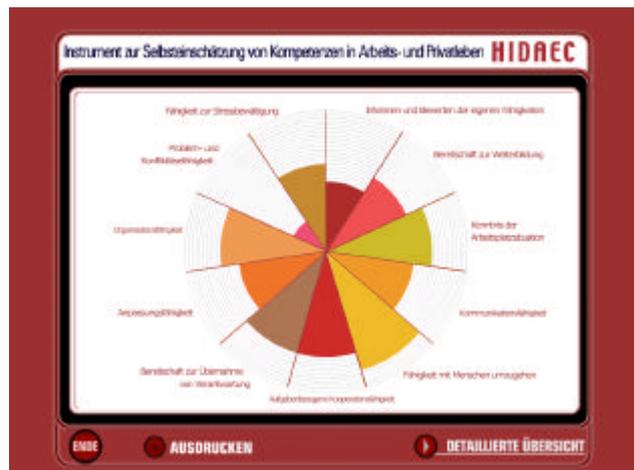
Diese Zahlenwerte werden bei der Auswertung nicht angezeigt, sondern in Prozenten ausgedrückt. Der Sinn der CD-ROM ist aber nicht primär eine Bewertung durchzuführen, sondern es soll eine dynamische Momentaufnahme erstellt werden, die zum Diskutieren und Weiterarbeiten anregen soll.

Die vorgegebenen Antworten sind Ergebnis eines komplexen Prozesses. Es gibt natürlich in jeder Situation viele verschiedene Handlungsoptionen, die von der jeweiligen Person abhängen. Wir haben uns an den Kompetenzniveaus und ihren Elementen orientiert (siehe Anhang 1), weil der situative Einsatz dieser Elemente verschiedene Grade von Performanz ausmacht. Wir haben versucht, Antwortmöglichkeiten zu verfassen, welche die verschiedenen Elemente einer Kompetenz aufgreifen. So soll es einen deutlichen, qualitativen Unterschied zwischen einem niedrigen und einem hohen Performanzniveau geben (siehe Anhang 2 mit den Situationen und den Antworten). Die Erprobungsphase diente der Validierung der Situationen und der Antwortmöglichkeiten.

### 3.3. Grafische Darstellung der Ergebnisse

Nach Bearbeitung sämtlicher Situationen (siehe Anhang 2) werden Übersichten (grafisch in Form einer „Kompetenzspinne“ aufbereitet) erstellt, die sich aus den Antworten der Frauen ergeben: eine einfache und eine detaillierte Übersicht der transversalen Kompetenzen. Die erste Übersicht zeigt den Entwicklungsgrad jeder Kompetenz einschließlich der Antworten aus dem arbeitsbezogenen und dem persönlichen Kontext an. Die zweite Übersicht differenziert jede Kompetenz in die zwei spezifische Bereiche Arbeits- und Privatleben.

Die Übersicht der Kompetenzen zeigt den Grad der Performanz bei jeder Kompetenz. Wenn die Performanz sehr gut war, geht das „Tortenküchlein“ weit nach außen. Wenn die Performanz weniger gut war, geht das „Tortenküchlein“ weniger weit nach außen.



Die detaillierte Übersicht zeigt die Ergebnisse getrennt nach persönlichem und arbeitsplatzbezogenem Kontext an (in der vorherigen Übersicht wurde ein Mittelwert angezeigt). Hier zeigt die dunkle Linie den Mittelwert an.

### 3.4. Andere praktische Hinweise

Wie viel Zeit für die Durchführung des gesamten Prozesses benötigt wird, hängt sehr stark von der jeweiligen Nutzerin (ihrem sprachlichen Niveau, ob sie mit Computern vertraut ist, wie lange sie für die Auswahl einer Antwort benötigt, etc.) und der Speicherkapazität des verwendeten Rechners ab. Die 36 Teilnehmerinnen der Erprobung benötigten im Durchschnitt 75 Minuten. Es ist ratsam, einen Computer mit einer möglichst hohen Speicherkapazität zu nutzen, damit das Abspielen der Animationen nicht zu lange dauert. Eine weitere Möglichkeit ist die Verkleinerung der Bildschirmansicht (drücken Sie hierzu „ESC“ und Sie können den Bildschirm größer oder kleiner machen).

## 4. EINIGE HINWEISE ZUR NUTZUNG

---

Die CD-ROM wurde für Frauen erarbeitet, die Zugang zu geringqualifizierten Jobs haben. Sie sollte flankierend zu Beratungen, Bildungsmaßnahmen oder einer Praktikabetreuung eingesetzt werden. In diesem Kapitel werden Ihnen einige Nutzungsvorschläge vorgestellt. Diese Vorschläge sind als Anregungen gedacht, sie sollen keine anderen Nutzungsmöglichkeiten ausschließen. Jede Einrichtung oder jeder professionell Tätige sollte die CD-ROM so einsetzen wie es die Rahmenbedingungen und die eigenen Arbeitsansätze ermöglichen.

### 4.1. Die individuelle Nutzerin

Die CD-ROM soll vor allem der individuellen Selbsteinschätzung dienen: Die Frau ist diejenige, die nach dem Lesen der Einführung und Anleitung, in ihrem eigenen Tempo sich die verschiedenen Situationen ansieht und ihre Antworten auswählt. Es ist sehr wichtig, dass die Frauen über ihr Tempo bestimmen und die Antworten selbst auswählen, um den Prozess der Selbstreflexion anzuregen. Die CD-ROM soll durch die Frauen genutzt werden und zu Ihrem individuellen Nutzen sein. Nur wenn es technische Probleme oder Probleme in der Handhabung gibt, sollte dieser Prozeß der individuellen Beschäftigung durch externe Hilfe der begleitenden Person unterbrochen werden.

### 4.2. Die begleitende Beratung

Wie bereits erwähnt wurde ist es aber wichtig, dass die Nutzung dieser CD-ROM in einem Gesamtkontext eingebunden ist. Die CD-ROM ist nur ein Teil eines Beratungsprozesses. Dementsprechend müssen einige generelle Überlegungen berücksichtigt werden:

- ✘ Die begleitende Beratung orientiert sich an der Frau: Sie bestimmt den Prozess. Sie bestimmt das Ziel der Beratung.
  
- ✘ Beratungshandeln sollte die individuelle Entscheidungsfähigkeit fördern. Es sollte ein Bewusstsein darüber gefördert werden, dass es verschiedene Wege gibt, um die individuelle Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern.

- ✘ Die Hauptfunktion der Beratung ist die Begleitung des Lernprozesses der Frauen. Die Bedeutung der Bündelung von Ressourcen sollte betont werden, um berufliche Kompetenzen zu stärken und berufliche Ziele zu erreichen.

Die Frau sollte konkret die führende Rolle im Prozess der Selbsteinschätzung inne haben. Die begleitende Person (Beratende, Lehrende, etc.) sollten die Frau in ihrem Prozess unterstützen. Das Ausmaß an Unterstützung sollte je nach Frau unterschiedlich sein. So brauchen z.B. Frauen mit Sprach-, Lese- oder Schreibprobleme mehr Hilfe, um die CD-ROM zu verstehen. Wenngleich man wie bereits erwähnt je nach Frau unterscheiden muss, hat die Erprobung gezeigt, dass man die **Rolle der begleitenden Person** wie folgt definieren kann:

- ? Am Anfang sollte die Person die CD-ROM vorstellen, ihren Nutzen begründen und bei Unsicherheiten oder Zweifeln helfen.
- ? Während die Frauen mit der CD-ROM arbeiten, sollte die Person nur dann intervenieren, wenn eine Frau offensichtlich Probleme hat oder nach Rat fragt.
- ? Wenn alle Fragen beantwortet sind und die Kompetenzübersichten erstellt worden sind, sollte die Person bei der Analyse der Übersichten helfen, um Über- oder Fehlinterpretationen zu vermeiden.

### 4.3. Diskussion der Übersichten und die späterer Arbeit

Die Analyse der Kompetenzübersichten muss in einen Beratungsprozess eingebunden sein. Durch diesen Beratungsprozess soll das Bewusstsein der Frauen über ihre Kompetenzen zusätzlich gefördert und die individuelle Entscheidungsfähigkeit mit Blick auf die Beschäftigungsfähigkeit unterstützt werden.

Beide Übersichten, die allgemeine und die detaillierte, sind grafische Darstellung, die zum Ziel haben, Informationen über die transversalen Kompetenzen einer Person visuell darzustellen. Es soll gezeigt werden, welche Kompetenzen sehr gut entwickelt sind und welche noch verbessert werden können. So soll der Einsatz der CD-ROM ein realistisches und positives Selbstbild bei den Frauen befördern helfen. Die Frauen sollen deutlich sehen, was ihre Stärken und Schwächen sind. Nichtsdestotrotz muss man auch beachten, dass die

Ergebnisse auf den konkreten Situationen der CD-ROM basieren und den spezifischen Moment abbilden, in dem die Frauen die Antworten gegeben haben. Die Übersichten beanspruchen dementsprechend nicht, objektive Evaluationen, endgültige Diagnosen oder Persönlichkeitstests zu sein.

Wir empfehlen, die Übersichten mit den Frauen gemeinsam zu diskutieren: Sie zu fragen, welche Schlüsse sie daraus ziehen, wenn sie sich mit der Übersicht identifizieren können. Falls sie sich nicht treffend dargestellt fühlen, sollte man sich einzelne Situationen noch einmal ansehen und diese besprechen. Diese Besprechung einzelner Situationen kann für beide Seiten sehr interessant sein und individuelle Handlungs- und Denkmuster deutlich machen. Die begleitende Person sollte dabei darauf verzichten, diese Handlungs- und Denkmuster als falsch oder richtig zu etikettieren und vielmehr über verschiedene Handlungsszenarien mit den Frauen offen, aber nicht wertend, sprechen. So kann die CD-ROM der Beginn eines Diskurses über Kompetenzen sein.

An dieser Stelle ist es auch empfehlenswert, dass man vermeiden sollte, die Antworten der Frauen und die erstellten Kompetenzübersichten als absolute, objektive Ergebnisse zu diskutieren und eventuell schlechte Performanzniveaus mit guten Niveaus anderer Frauen zu vergleichen. Besser ist es, wenn man die Situationen und die Antworten weit auslegt. Das heißt, man sollte sich weniger auf die konkrete Bewertung beziehen und mehr mit den Frauen Situationen, verschiedene Antworten und damit verbundene Kompetenzen besprechen.

Auf der einen Seite können die Kompetenzübersichten auch mit Beschreibungen von beruflichen Anforderungsstrukturen verglichen werden. Hierzu braucht die begleitende Person Wissen über den Arbeitsmarkt (Arbeitsbereiche, Berufsprofile, etc.) und eine dementsprechende fachliche Beratungskompetenz. Auf der anderen Seite sollte nicht vergessen werden, dass Kompetenzen individuell gebildet, entwickelt und verbessert werden. In diesem Sinne können die Kompetenzübersichten genutzt werden, um individuelle Entwicklungsmöglichkeiten und -bedarfe mit Bezug zum Arbeitsmarkt zu formulieren.

Methodisch empfiehlt sich folgendes Vorgehen bei den Kompetenzübersichten:

- ✘ Transversale Kompetenzen können aus konkreten Situationen erarbeitet werden: Aufgrund der allgemeinen Ergebnisse kann man verschiedene Situationen noch einmal besprechen. So kann man die Fähigkeit bei den Frauen fördern, die eigenen Potenziale selbst zu analysieren.

- ✘ Ressourcen aus dem Privatleben können in den Arbeitskontext transferiert werden: Die detaillierte Kompetenzübersicht zeigt beide Bereiche. Nach der allgemeinen Übersicht kann man dann überlegen, welche Stärken aus dem Privatleben auch für das Arbeitsleben von Interesse sein könnten. Deutliche Unterschiede zwischen Arbeits- und Privatleben sollten ein Gesprächsanlaß sein und geklärt werden.

Neben diesen methodischen Hinweisen sollten aber auch folgende allgemeine Ziele bedacht werden:

- ✘ Die Arbeitsmarktorientierung sollte nicht in Form einer Definition von Arbeitsmarktanforderungen geschehen, sondern auf den Kompetenzen der Frauen aufbauen. Wenn z.B. eine Frau sehr kompetent im Bereich Kommunikation und Kooperation ist, dann könnte man über eine Stellensuche im Bereich Kundendienst nachdenken.
- ✘ Aufgrund der Kompetenzübersichten kann man auch überlegen, welche Weiterbildungsbedarfe bei der Frau bestehen, um ein bestimmtes berufliches Ziel zu erreichen.

#### 4.4. Arbeit mit Gruppen

Die Arbeit mit der CD-ROM kann auch in Gruppen geschehen. Der Prozess und die Ergebnisse sind aber unterschiedlich: Die Situationen und die Antwortmöglichkeiten können in Form einer Gruppendiskussion offen besprochen werden. Dabei kann man z.B. überlegen, welche Kompetenzen aus dem persönlichen Bereich im Arbeitskontext eine Rolle spielen könnten.

Sollte man die CD-ROM in einer Gruppe einsetzen, ist unser Vorschlag, dass die Gruppe zunächst gemeinsam überlegt, wie sie an Stelle von Rita antworten würden. Dabei kann man diskutieren, welche Kompetenzen man in welcher Situation braucht und welche Vorerfahrungen wichtig sind. Es kann dabei hilfreich sein, der Gruppe vorzuschlagen, dass sie den Charakter von Rita eingehender beschreibt (z.B. vorherige Ausbildungs- und Arbeitsmarkterfahrungen, persönliche Situation).

Es kann auch interessant sein, mit der Gruppe die verschiedenen Antwortmöglichkeiten zu diskutieren. Frauen mit bereits umfangreichen Arbeitsmarkterfahrungen können ihre persönlichen Erfahrungen austauschen und vielleicht sehen, dass es verschiedene Möglichkeiten des Handelns gibt oder dass andere Frauen ähnliche Erfahrungen gemacht haben. Frauen ohne oder mit geringen Arbeitsmarkterfahrungen können von diesem Austausch lernen. Geschlechtergerechtigkeit und geschlechtsspezifische Benachteiligungen sind ebenfalls wichtige Themen, die in den Gruppen diskutiert werden können. Dabei kann die Gruppe gemeinsam nach möglichen Handlungsstrategien suchen.

Wenn die CD-ROM in einer Gruppe eingesetzt wird, ist die Rolle der begleitenden Person eine andere als in einer Einzelberatung:

- ? Am Anfang sollte die Person die CD-ROM allgemein vorstellen, eine oder mehrere konkrete Situationen auswählen und den Nutzen der Arbeit mit der CD-ROM begründen.
- ? Während der Arbeit mit der oder den Situationen sollte die Person die Diskussion moderieren und die Schlussfolgerungen sammeln.

Die beiden methodischen Ziele (transversale Kompetenzen aus einer konkreten Situation herausarbeiten und der Transfer von Kompetenzen aus dem Privat- ins Arbeitsleben) können in der Gruppenarbeit auch verfolgt werden. Die konkreteren Ziele wie die individuelle Arbeitsmarktorientierung oder die Formulierung von persönlichen Weiterbildungsbedarfen sollte besser in einer Einzelberatung erfolgen.

Ein anderer Nutzungsvorschlag besteht darin, mit den Frauen nach der Einzelnutzung der CD-ROM zu diskutieren, welche Eindrücke dies bei ihnen hinterlassen hat. Die Frauen arbeiten also zunächst allein mit der CD-ROM und später wird in der Gruppe darüber gesprochen. Ziel ist dabei, dass die Frauen ihre individuellen Eindrücke austauschen und miteinander vergleichen können.

## 4.5. Einige Anwendungsszenarien der CD-ROM

Nun finden Sie die Beschreibung einiger allgemeiner Szenarien, in denen die CD-ROM eingesetzt werden kann. Das Ziel ist hierbei Sie anzuregen, über die Nutzung der CD-ROM in ihrem beruflichen Kontext nachzudenken.

a) In **Beratungskontexten** kann die *HIDAEC-CD-ROM* zu unterschiedlichen Zeitpunkten eingesetzt werden. Auf jeden Fall sollte hierbei der Kompetenzansatz beachtet werden, d.h. von den individuellen Kompetenzen ausgehend sollte über die Beschäftigungsfähigkeit nachgedacht werden.

Ziele:

- Förderung des Bewusstseins über die individuellen transversalen Kompetenzen
- Unterstützung einer ersten Selbsteinschätzung der transversalen Kompetenzen
- Aufbauend auf dieser Selbsteinschätzung sollte sich die Frau im Arbeitsmarkt verorten und es sollte über etwaige Weiterbildungsbedarfe mit Bezug zu den eigenen Berufswünschen nachgedacht werden.
- Die Ergebnisse der Kompetenzübersicht sollten mit den Berufswünschen der Frau verglichen werden. Hierbei ist darauf zu achten, ob die Stärken des Kompetenzprofils mit den Berufswünschen übereinstimmen.
- Die Ergebnisse sollten möglicherweise auch als Anlaß zum Lernen und zur Veränderung begriffen werden.
- Am Ende sollte Rückschau auf den Beratungsprozess gehalten werden: Ziele neu überbedenken, Handlungsweisen bestätigen, etc.
- Positive Bestätigung der transversalen Kompetenzen mit Bezug zu den Berufszielen.

b) Im Rahmen eines **Weiterbildungskurses**, der mit dem Kompetenzansatz arbeitet, kann die CD-ROM ebenfalls zu verschiedenen Zeitpunkten eingesetzt werden:

- Die CD-ROM kann am Beginn eines Kurses eingesetzt werden, um individuelle Kompetenzen zu identifizieren. Das Ergebnis der Kompetenzerfassung kann den Blick darauf lenken, welche Kompetenzen man in dem Kurs weiter entwickeln möchte. Den Lehrenden kann die Kompetenzerfassung dabei helfen festzustellen, in welche Richtung sie/er mit der jeweiligen Person fokussiert arbeiten sollte. Die Kompetenzen der Frauen sollten mit den Qualifikationsprofilen und den Qualifikationszielen des Weiterbildungskurses verglichen werden.
- Am Ende des Kurses kann mit Hilfe der CD-ROM das individuelle Ergebnis des Weiterbildungskurses dargestellt werden. Man kann am Anfang und Ende eines Kurses mit der CD-ROM arbeiten, um dann die persönliche Entwicklung während des Kurses in Ansätzen nachvollziehen zu können und eventuell auch weiterhin bestehende Entwicklungsräume aufzuzeigen. Die Kompetenzübersichten, die am Anfang und am Ende des Kurses erstellt wurden, werden dabei miteinander verglichen. Dies setzt voraus, dass man die erste Kompetenzübersicht ausdruckt und sichert.

Diese beide Szenarien sollen Ihnen einen ersten Eindruck vermitteln. Es ist sicherlich denkbar, dass eine Einrichtung sowohl Einzelberatung als auch Qualifizierungskurse anbietet und möglicherweise miteinander verbindet. Wie Sie die CD-ROM einsetzen kann nur in Abhängigkeit zu ihren institutionellen Rahmenbedingungen erfolgen.

Andere konkrete Möglichkeiten des Einsatzes der CD-ROM sind:

✘ Die CD-ROM kann ein Bestandteil einer umfassenderen **Kompetenzbilanz** sein.

Eine Kompetenzbilanz hat eine orientierende Funktion und sollte zur Definition eines beruflichen Projekts eingesetzt werden. Es ist ein Verfahren mit mehreren Elementen (z.B. Assessment-Verfahren, Interviews, psychometrische Testverfahren), um ein möglichst umfassendes und vielschichtiges Bild einer Person zu erhalten. Die Kompetenzbilanz soll dabei auch der individuellen Weiterentwicklung von Kompetenzen dienen.

Im Rahmen der verschiedenen Elemente einer Kompetenzbilanz beschäftigen sich die Frauen mit verschiedenen Grundsatzfragen, um ihr berufliches Projekt zu definieren:

- Was will ich? (Erwartungen, Motivationen, Ziele, etc.)
- Was habe ich? (Ressourcen erkennen und sammeln)
- Mit welchen Anforderungen des Arbeitsmarktes bin ich bei meinen Berufszielen konfrontiert?
- Was brauche ich? (Durch die Analyse meiner Ressourcen meine Stärken und meine Schwächen erkennen und über Wege der Verbesserung meiner Schwächen nachdenken?)
- Was kann ich und will ich aktiv einsetzen? (Ressourcen und Kompetenzen als Kapital)
- Was muss ich tun? Wie muss ich es tun? (Präzisierung und Planung des beruflichen Projektes)

Insgesamt soll die Kompetenzbilanz die individuellen Entscheidungsprozesse fördern helfen. Ein eigener arbeitsmarktbezogener Weg soll gefunden werden und konkret geplant werden.

Durch diesen Ansatz sollen die Ressourcen einer Person, die sie im Laufe ihres Lebens in verschiedenen Aktivitätsbereichen erworben hat, gewürdigt werden. Diese Aktivitätsbereiche können in Aus- und Weiterbildung, Familie, Arbeit, Ehrenamtsarbeit, Freizeittätigkeiten, etc. liegen. Wenn eine Person diese Ressourcen erkennt, beginnt in der Regel ein Transferprozess. In diesem Transferprozess rücken die persönlichen Kompetenzen einer Person verstärkt ins Bewusstsein, wenn sie über ihre Arbeitsmarktposition nachdenkt.

Die HIDAEC-CD-ROM kann also im Rahmen einer Kompetenzbilanz für benachteiligte Frauen eingesetzt werden. Der genaue Einsatz hängt von den anderen methodischen Elementen der Kompetenzbilanz ab. Die Ziele einer Kompetenzbilanz und die Ziele dieser CD-ROM ergänzen sich gegenseitig und widersprechen sich nicht.

- Durch die Selbsteinschätzung der eigenen Kompetenzen können wichtige Informationen gewonnen werden, die **in einen Lebenslauf oder ein Anschreiben für eine Stellenbewerbung** einfließen können.

Die Erfahrung zeigt, dass viele Menschen wichtige Kompetenzen in ihren Lebensläufen oder Anschreiben nicht erwähnen. Dies hat oftmals seine Ursache darin, dass diese Kompetenzen entweder für selbstverständlich gehalten werden oder nicht benannt werden können. Die Arbeit mit dieser CD-ROM kann ein besseres Bewusstsein über die individuellen Kompetenzen fördern helfen und dabei helfen, die Kompetenzen benennen zu können. So kann die Arbeit mit der CD-ROM eine Vorstufe für das Schreiben einer Stellenbewerbung sein.

- Die Arbeit mit der CD-ROM und das Beratungsgespräch können der **Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch** dienen.

Insbesondere im Beratungsgespräch kann die Frau üben, wie sie ihre individuellen Kompetenzen gegenüber einer anderen Person mündlich darstellen will. In diesem Sinne kann die Arbeit mit der CD-ROM eine gute Übung für die Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch sein, da man lernt, Kompetenzen in konkreten Arbeitssituationen erkennen und benennen zu können. Die Frauen können sich also konkrete, arbeitsplatzbezogene Beispiele für ihre Kompetenzen überlegen.

## 5. ANREGUNG ZUR EIGENEN REFLEXION: PLANUNG UND EVALUATION

---

Sehr geehrte LehrerInnen, TutorInnen, DozentInnen und BeraterInnen,

hier finden Sie einige Fragen, die ihren Einsatz dieser CD-ROM begleiten können. Diese Fragen sind als strukturierender Impuls für Ihre professionelle Selbstreflexion gedacht. Sie sind nur für Sie bestimmt. Sie können sich die Fragen ansehen, wenn Sie den Einsatz der CD-ROM vorbereiten oder wenn Sie nach Einsatz der CD-ROM die Ergebnisse reflektieren wollen.

Sie können diese Seiten ausdrucken und ausfüllen. Über ein Feedback über Ihre Erfahrungen im Einsatz dieser CD-ROM würden wir uns freuen. Schreiben Sie uns einfach an:

Deutschland: [kaepplinger@die-bonn.de](mailto:kaepplinger@die-bonn.de)

Frankreich: [drouquie@irfa.fr](mailto:drouquie@irfa.fr)

Italien: [sistemiformativi@crasitalia.it](mailto:sistemiformativi@crasitalia.it)

Spanien: [montsem@surt.org](mailto:montsem@surt.org); [surt@surt.org](mailto:surt@surt.org)

Tschechische Republik: [envis@vuste-envis.cz](mailto:envis@vuste-envis.cz)

### 5.1. Sie überlegen, ob Sie die CD-ROM in Zukunft einsetzen wollen...

Wie schätzen Sie die CD-ROM mit Blick auf Ihre Teilnehmerinnen ein?

Welchen möglichen Nutzen sehen Sie durch den Einsatz dieser CD-ROM?

Was halten Sie von dem generellen Kompetenzansatz dieser CD-ROM? Passt dieser zu Ihrem Ansatz in der Arbeit mit Frauen?

Was gefällt Ihnen nicht an dieser CD-ROM?

Was finden Sie gelungen an dieser CD-ROM?

## 5.2. Sie planen den Einsatz der CD-ROM in Zukunft...

Wie wollen Sie die CD-ROM in Zukunft einsetzen (z.B. in Einzelberatung, kursbegleitend)

Was erhoffen Sie sich vom Einsatz dieser CD-ROM?

Welche Reaktionen Ihrer Frauen erwarten Sie?

Mit welchen Argumenten wollen Sie die Frauen überzeugen, mit der CD-ROM zu arbeiten?

## 5.3. Ihre Erfahrungen mit dem Einsatz der CD-ROM...

Welche Erfahrungen haben Sie in der Praxis mit dieser CD-ROM gemacht?

Welche Erfahrungen haben Sie gemacht, wenn Sie mit den Frauen über die Übersichten der Kompetenzen gesprochen haben?

Welche Rückmeldungen haben Sie von Ihren Teilnehmerinnen bekommen?

Was funktionierte gut beim Einsatz der CD-ROM? Welche Probleme gab es?

Was ist der Hauptnutzen beim Einsatz der CD-ROM? Für Sie? Für die Frauen?

Wie wollen Sie die CD-ROM in Zukunft einsetzen?

## 6. ENTWICKLUNGSTEAM UND DANKSAGUNGEN

---

Das Projektteam bestand aus folgenden Personen:

Koordinatorinnen:

**Àngela Gabàs i Gasa**

**Montse Morillas Esteban**

SURT-Team:

**Marta Colomer, Esther Ramos, Fina Rubio und Eva Puig.**

Kooperationspartnerinnen und -partner:

CRAS, **Paolino Serreri** und **Lucia Tardani**.

DIE, **Bernd Käßplinger** und **Rüdiger Preisser**.

IRFA SUD, **Denis Rouquié** und **Ghislaine Tafforeau**.

MIDE, **María Luisa Rodríguez Moreno** und **Trinidad Donoso Vázquez**.

VUSTE ENVIS, **Milan Dezort, Pavel Cihak** und **Hana Bartonicková**.

Design, Trickfilme und Programmierung:

**Arluk Software, S.L.**

Dieses Projekt basiert auf dem Kompetenzmodell von SURT, das seit mehr als 10 Jahren in der Arbeit mit sozial benachteiligten Frauen verwendet wird und dort auch weiterentwickelt wurde.

Wir bedanken uns herzlich bei allen Personen, die dieses Projekt möglich gemacht haben. Wir bedanken uns bei den professionellen Fachkräften, die mit uns in den verschiedenen Phasen des Projektes zusammengearbeitet haben. Besonders möchten wir uns bei den Frauen der Erprobungsphase, die uns nützliche und intelligente Hinweise zur Weiterentwicklung der CD-ROM gegeben haben, bedanken. Schließlich gilt unser Dank auch den Technikerinnen und Technikern von SURT. Ohne ihre Arbeit, Kommentare, Bewertung, Kritiken und Vorschläge hätte dieses Projekt nicht zu den erreichten Ergebnissen geführt.





## ANLAGE 1:

### Liste der transversalen Kompetenzen

## **1. Erkennen und Bewerten der eigenen Fähigkeiten**

***Die Fähigkeit, die eigenen Möglichkeiten und Grenzen im Hinblick auf den Arbeitsbereich zu erkennen und ein realistisches und positives berufliches Selbstverständnis zu entwickeln, das die eigenen Fähigkeiten schätzt und ihnen vertraut.***

### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie schätzt und nutzt ihre Potenziale.
- ⇒ Sie identifiziert Ihre beruflichen Fertigkeiten.
- ⇒ Sie erkennt ihre Fähigkeiten und vertraut ihnen.
- ⇒ Sie kennt ihre Schwachpunkte.
- ⇒ Sie kennt und akzeptiert die eigenen Grenzen im Hinblick auf den Arbeitsmarkt und entwickelt Strategien, um diese zu überschreiten.

## **2. Bereitschaft zur Weiterbildung**

***Die eigenen ausbildungsbezogenen Interessen im Hinblick auf ein Berufsziel kennen und benennen können. Um die Aus- und Weiterbildungsmängel, welche die eigene Arbeit negativ beeinflussen, wissen und eine positive Haltung gegenüber Weiterbildungen haben, um die beruflichen Fähigkeiten verbessern zu können.***

### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie erkennt den Weiterbildungsbedarf im Hinblick auf ein konkretes Berufsziel.
- ⇒ Sie bevorzugt am Arbeitsplatz zu lernen.
- ⇒ Sie erübrigt so viel Zeit und Mühe wie möglich, um ihre berufliche Qualifizierung zu verbessern.
- ⇒ Sie ist neugierig und möchte mehr Informationen sammeln, um ihr Wissen in Bezug auf ihre Arbeit auszubauen und zu verbessern.

## **3. Kenntnis der Arbeitsplatzsituation**

***Die wesentlichen Eigenschaften und Anforderungen des unmittelbaren Arbeitskontexts – der Tätigkeit, des Arbeitsplatzes, des Berufsprofils etc. – benennen zu können, um berufliche Strategien zu entwickeln, die für die Person und das Unternehmen zum Vorteil sind.***

### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie kennt die mit ihrem Arbeitsplatz verbundenen Aufgaben.
- ⇒ Sie kennt die formellen oder informellen Werte und Regeln, die in Unternehmen gelten.
- ⇒ Sie kennt die für den Arbeitsplatz erforderlichen Funktionen und Kompetenzen.
- ⇒ Sie versteht die organisatorische Struktur des Unternehmens und kann sich selbst verorten: Wem ist Sie unterstellt, wen muss Sie über was informieren.

#### **4. Kommunikationsfähigkeit**

***Die eigenen Gedanken und Ideen klar und präzise ausdrücken und präsentieren können. Den Ideen und Gedanken anderer zuhören und sie verstehen können.***

##### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie hört aufmerksam zu und kann die wichtigen Informationen in einer mündlichen Mitteilung identifizieren.
- ⇒ Sie kann aktiv zuhören.
- ⇒ Sie weiß entsprechende Fragen zu stellen, um zusätzliche Informationen zu erhalten.
- ⇒ Sie kann Gestik, Körperhaltung und Stimmlage (nonverbale Kommunikation) identifizieren und selbst in der Kommunikation einsetzen.
- ⇒ Sie kann ihre Gedanken präzise und prägnant ausdrücken.

#### **5. Fähigkeit mit Menschen umzugehen**

***Eine Beziehung zu den Arbeitskollegen aufbauen können und wissen, wie man sich gegenüber seinen Vorgesetzten korrekt verhält. In beiderlei Beziehung ein bestimmtes Auftreten wahren können.***

##### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie kann die Leistungen der Kollegen schätzen.
- ⇒ Sie beteiligt sich an Unterhaltungen mit Kollegen in den Pausen.
- ⇒ Sie vertritt ihre Meinung in einer Diskussion über die Arbeit, auch wenn diese von der ihrer Kollegen abweicht.
- ⇒ Sie respektiert die Meinungen der anderen, obwohl sie von ihrer eigenen abweichen.
- ⇒ Sie bringt ihre Beanstandungen und Probleme in Bezug auf die Arbeit in positiver Form und gegenüber der richtigen Person vor.

#### **6. Aufgabenbezogene Kooperationsfähigkeit**

***Bei der Ausführung von Aufgaben in einem Team zusammenarbeiten können. Verstehen, dass man gemeinsam an einem Ziel arbeitet.***

##### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie bittet ihre Kollegen wie auch ihre Vorgesetzten um Unterstützung, wenn sie für die Ausführung einer Aufgabe nötig ist, und nimmt sie gern an.
- ⇒ Sie bietet ihren Kollegen bei der Ausführung von Aufgaben ihre Unterstützung an, wenn sie diese benötigen.
- ⇒ Sie korrigiert ihre Arbeitsweise, wenn dies verlangt wird.
- ⇒ Sie beteiligt sich aktiv an der gemeinsamen Durchführung einer Aufgabe.
- ⇒ Sie macht Vorschläge zur Verbesserung der Arbeit oder der Arbeitsbedingungen.

## **7. Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung**

***Bereitschaft, sich für die Arbeit zu engagieren. Die Arbeit wird als Möglichkeit geschätzt, die persönlichen Kompetenzen nutzen zu können.***

### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie erledigt die Arbeit gemäß den erhaltenen Anweisungen.
- ⇒ Sie stellt notwendige Fragen vor Beginn einer unbekannteren Arbeitsaufgabe und während ihrer Ausführung, um ein gutes Ergebnis zu gewährleisten.
- ⇒ Sie engagiert sich je nach Dringlichkeit für die verschiedenen Aufgaben.
- ⇒ Sie bemüht sich um eine effiziente Arbeitsweise.
- ⇒ Sie erledigt die mit ihrem Job verbundenen Verpflichtungen.

## **8. Anpassungsfähigkeit**

***Die Fähigkeit, Antwortstrategien auf Veränderungen und neue Anforderungen am Arbeitsplatz im Hinblick auf ein breites Spektrum an verschiedenen Arbeitssituationen zu entwickeln.***

### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie passt die einzelnen Arbeitsgänge ihrer spezifischen Arbeitsumgebung an.
- ⇒ Sie ist möglichen Veränderungen ihrer Arbeitsumgebung gegenüber offen.
- ⇒ Sie versteht die Veränderungen ihrer Arbeitsumgebung als Chance, ihr berufliches Potenzial zu verbessern.
- ⇒ Sie sucht nach effektiven Lösungen angesichts neuer oder unvorhersehbarer Situationen.

## **9. Organisationsfähigkeit**

***Eine klare Vorstellung vom Zusammenspiel der einzelnen Aufgaben in Bezug auf den eigenen Arbeitsplatz zu haben und fähig sein, sie mit den verfügbaren Ressourcen und in absehbarer Zeit erledigen zu können.***

### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie hat eine klare Vorstellung des Zusammenspiels der Aufgaben, das sie an ihrem Arbeitsplatz entwickeln muss.
- ⇒ Sie kann die ihr zugewiesenen Aufgaben ausführen, ohne dass sie hierfür immer Anweisungen anderer benötigt.
- ⇒ Sie kann die einzelnen Schritte, die zur Ausführung der zugewiesenen Aufgaben erforderlich sind, klar benennen.
- ⇒ Sie weiß, wie man bei der Ausführung der zugewiesenen Aufgaben Prioritäten setzt.
- ⇒ Sie kann angesichts unvorhersehbarer Situationen ihre eigenen Aufgaben erkennen.

## **10. Problem- und Konfliktlösefähigkeit**

***Bei Konfliktsituationen in zwischenmenschlichen Beziehungen und im Arbeitskontext nach zufrieden stellenden Lösungen für alle Parteien suchen können und, wenn möglich, die einzelnen Positionen einander näher bringen können.***

### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie spricht mit ihren Kollegen, um Probleme und Unstimmigkeiten zu lösen.
- ⇒ Sie unternimmt die notwendigen Schritte, um ihre Beanstandungen bezüglich der Arbeit an die verantwortliche Person weiterzuleiten.
- ⇒ Sie bringt ihre Meinung entschlossen zum Ausdruck, ohne jedoch negativ oder aggressiv zu wirken.
- ⇒ Sie behauptet sich gegenüber Kritik oder Konsequenzen, die sie für nicht gerechtfertigt hält, und macht dies der Person gegenüber deutlich, von der sie geäußert wurden.
- ⇒ Angesichts von Konfliktsituationen am Arbeitsplatz versucht sie, wenn möglich, die einzelnen Positionen einander näher zu bringen und zu einer für alle Parteien zufrieden stellenden Lösung zu gelangen.

## **11. Fähigkeit zur Stressbewältigung**

***Positive Strategien zur Bewältigung von schwierigen Situationen, Arbeitsüberlastungen oder Konflikten in Bezug auf den Arbeitsplatz entwickeln können.***

### **Kompetenzelemente:**

- ⇒ Sie kann im allgemeinen in Stresssituationen oder in emotional angespannten Situationen die Kontrolle behalten.
- ⇒ Bei Problemen oder Fehlern, die am Arbeitsplatz auftreten können, kann sie die wichtigsten Ursachen und Gründe dafür erkennen.
- ⇒ Bei einer Arbeitsüberlastung sucht sie die Kommunikation mit ihren Vorgesetzten, um effektive Lösungen zu finden.
- ⇒ Sie versteht schwierige Situationen als Chance für eine berufliche Weiterentwicklung.
- ⇒ Sie versucht durch Kommunikation, Missverständnisse mit Kollegen auszuräumen.



## ANLAGE 2:

Texte zu den Situationen der CD-ROM zur  
Selbsteinschätzung von Kompetenzen (*HIDAEC*)

### **Situation 1**

An Ritas erstem Arbeitstag erhält sie von ihrem Vorgesetzten präzise Anweisungen zu den Aufgaben, die sie zu erledigen hat. Wenig später meint ihr Kollege, es wäre besser, andere Aufgaben zu übernehmen, die sich aber nicht mit den Aufgaben decken, die ihr von ihrem Vorgesetzten zugeteilt wurden.

*Stellen Sie sich vor, Sie wären an Ritas Stelle. Was würden Sie tun?*

- Ich sage meinem Kollegen, dass ich seinem Rat nicht folgen werde, da ich es vorziehe, den Anweisungen meines Vorgesetzten nicht zu widersprechen, um Probleme mit ihm zu vermeiden. (3)
- Ich höre auf, das zu tun, was mir mein Vorgesetzter aufgetragen hat, und folge dem Rat meines Kollegen, da er in der Abteilung arbeitet und somit jemand ist, zu dem ich ein gutes Verhältnis haben sollte. (1)
- Ich danke meinem Kollegen für seinen Rat, teile ihm aber mit, dass ich die Anweisungen meines Vorgesetzten befolgen werde. Außerdem überlege ich mir, ob es Möglichkeiten gibt, beide Anweisungen miteinander zu vereinbaren. (4)
- Ich weiß nicht, was ich tun soll. Auf wen soll ich hören? Ich folge dem Rat meines Kollegen. In Zukunft werde ich von Situation zu Situation entscheiden, wie ich mich verhalten soll. (2)

### **Situation 2**

Es ist Ritas erster Arbeitstag. Ihr Kollege muss das Geschäft aus persönlichen Gründen für kurze Zeit verlassen, so dass sie allein in der Fleischabteilung ist. In diesem Augenblick kommt eine ältere Kundin, die Fleisch für ein Gulasch kaufen möchte. Rita weiß nicht sicher, welche Art von Fleisch man dafür braucht.

*Stellen Sie sich vor, Sie wären an Ritas Stelle. Was würden Sie tun?*

- Ich erfinde eine Ausrede. Ich sage, dass das gesamte Gulaschfleisch für einen anderen Kunden vorbestellt ist. (1)
- Da mein Kollege bald zurückkommt, entschuldige ich mich bei der Kundin und erkläre ihr, dass dies mein erster Arbeitstag ist und ich daher lieber auf meinen Kollegen warten möchte, um ihn fragen zu können. Falls sie noch andere Fleischsorten wünscht, würde ich ihr diese gern schon einmal zusammenstellen. (3)
- Ich gebe der Kundin gegenüber nicht zu, dass ich diese Fleischsorte nicht sicher kenne. Ich nehme das Fleisch, von dem ich denke, dass es richtig sein müsste. Ist ja eine Ausnahmesituation! (2)
- Ich teile der Kundin meine Zweifel mit und sage ihr, welches Fleisch meiner Meinung nach dafür gebraucht wird, um von ihr bestätigt zu bekommen, dass es das Fleisch ist, das sie haben möchte. (4)

### **Situation 3**

Rita ist mit ihrem Kollegen und einer jungen Auszubildenden in der Fleischabteilung. Rita hält einen Moment inne und denkt über ihre gemeinsame Arbeitssituation nach, in der sich die Arbeit für sie alle anzuhäufen scheint: sie müssen die letzten Kunden bedienen, die Theke aufräumen, den Boden wischen, die Schneidemaschinen säubern...

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage, wie würden Sie mit der Situation fertig werden?*

- Ich habe keine Zeit zum Nachdenken. Ich mache mich lieber an die Arbeit; je früher ich anfangen, desto eher bin ich fertig. (2)
- Ich sage zu meinen Kollegen, dass wir die Aufgaben unter uns gut aufteilen müssen. Wenn jeder weiß, was er/sie zu tun hat, arbeiten wir schneller und besser. (4)
- Mir reicht's! Das kann so nicht weitergehen und das müssten die anderen beiden doch auch merken! (1)
- Ich schlage vor, dass jeder mit anpackt, um so schnell wie möglich mit der Arbeit fertig zu werden. (3)

### **Situation 4**

Vor kurzem hatten Ritas Sohn und einige seiner Mitschüler Geburtstag und die Eltern beschließen bei einem Treffen, eine gemeinsame Party zu veranstalten, auf der alle Geburtstage gefeiert werden sollen. Vor der Schule besprechen sie viele Einzelheiten: die Anzahl der Gäste, die Partykosten, wo sie stattfinden soll, was es zu essen geben soll... Aber jedes Elternteil schlägt andere Dinge vor und sie kommen zu keiner Einigung.

*Was tun Sie in einer solchen Situation angesichts der Meinungsverschiedenheiten?*

- Die anderen Eltern wissen nicht, was sie wollen; ich habe viel darüber nachgedacht und ich weiß, wie man eine Kinderparty organisiert. Ich teile ihnen meine Vorstellungen mit, um dann zu entscheiden, wer welche Aufgaben übernehmen soll. (1)
- Nachdem ich mir die anderen Vorschläge angehört habe, erkläre ich meine Vorstellungen und sage, womit ich nicht einverstanden bin. Ich schlage allen Eltern vor, nach Gemeinsamkeiten in allen unterschiedlichen Meinungen zu suchen, um zu einer Einigung zu kommen. (4)
- Ich erkläre, wie ich die Party organisieren würde und höre mir die Vorschläge der anderen Eltern an. Ich akzeptiere den mehrheitlich gewünschten Vorschlag, rege aber an, auch einige Ideen anderer Konzepte zu berücksichtigen. (3)
- Da die einzelnen Vorschläge zu unterschiedlich sind und es zu keiner Einigung kommt, schlage ich vor, dass jeder seine eigene Party veranstaltet. (2)

### **Situation 5**

Beim Frühstück mit ihren Kindern denkt Rita darüber nach, was sie alles nach der Arbeit erledigen muss: die Kinder von der Schule abholen, da ihr Großvater sie heute nicht abholen kann (um 17 Uhr), eine Fahrstunde machen (von 17-18 Uhr), eine Freundin treffen, die sie gestern anrief, um sich mit ihr in einem Café neben der Fahrschule zu verabreden (18 Uhr) und mit dem Baby zum Kinderarzt gehen, weil es die ganze Nacht gehustet hat (17.30 Uhr).

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage. Alle Dinge können nicht an einem Tag erledigt werden. Wie würden Sie vorgehen?*

- Aufgrund meines neuen Jobs haben sich viele Dinge verändert und ich brauche Zeit, um mich daran zu gewöhnen und mich zu organisieren. Im Augenblick ziehe ich es vor, mir nicht zuviel vorzunehmen. Ich erledige das, was gerade anfällt. (2)
- Ich entscheide, wie ich die Dinge tun kann, die ich für unbedingt notwendig halte, und ich versuche, Wege zu finden, wie ich die anderen Dinge später erledigen kann. (4)
- Ich kenne Tage wie diese. Am Ende klappt irgendwie immer alles. Ich mache mir deswegen keine Sorgen. (1)
- Ich wähle nur die wirklich wichtigen Dinge aus, weil es nicht möglich ist, an mehreren Orten gleichzeitig zu sein und mehrere Sachen gleichzeitig zu machen. (3)

### **Situation 6:**

Eine erfahrene Kollegin von Rita sagt ihr, als Verkäuferin im Supermarkt müsse man eine gewisse Bestimmtheit an den Tag legen, weil man sonst von den Kunden nicht ernst genommen würde. Sie macht eine spitze Bemerkung darüber, dass Rita zu nett und hilfsbereit sei.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage. Wie reagieren Sie auf diese Bemerkung?*

- Ich sage ihr, dass das nicht stimmt und dass ich deswegen nicht unhöflich zu den Kunden sein werde. (2)
- Ich sage ihr, ich würde versuchen, beim Bedienen der Kunden ein wenig dreister zu sein. (1)
- Ich sage ihr, dass ich ihre Meinung nicht teile und dass ich ihre Art zu arbeiten zwar respektiere, aber aus eigener Erfahrung wüsste, dass ein korrekter Umgang mit den Kunden durchaus gut funktioniert. (4)
- Ich sage ihr, dass ich nicht ihrer Meinung sei und frage meine anderen Kollegen, was sie darüber denken. (3)

### **Situation 7:**

Eine Freundin schlägt vor, Rita solle im Gemeindezentrum einen Vortrag halten, bei dem sie Müttern mit Kindern auf Arbeitssuche über ihre Erfahrungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie berichten solle. Sie hat einen solchen Vortrag noch nie gehalten.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage und stellen Sie sich vor, jemand bittet Sie darum, diesen Vortrag zu halten. Was antworten Sie?*

- Es ist ein netter Vorschlag, aber im Augenblick wüsste ich nicht, was ich erzählen sollte und wie man einen Vortrag vor Leuten hält, die man überhaupt nicht kennt. Ich ziehe es vor, abzulehnen. (2)
- Wenn sie mir das vorschlägt, muss sie davon überzeugt sein, dass ich es auch kann. Da ich das jedoch noch nie getan habe, bitte ich sie um mehr Informationen, bevor ich ihr eine Antwort gebe: worüber soll ich sprechen, wie viele Personen werden mir dabei helfen... und ich fange an, darüber nachzudenken, wie ich das machen könnte. Wenn ich den Vortrag fertig habe, frage ich sie nach ihrer Meinung. (4)
- Ich habe das noch nie gemacht, ich weiß nicht, was ich sagen soll, aber ich nehme das Angebot an und werde sehen, was passiert. (1)
- Ich nehme an. Da sie es mir vorgeschlagen hat, heißt das, dass sie jemanden wie mich suchen. Ich erkläre ihr, was ich vortragen würde: wie ich es schaffe, Job und Kindererziehung unter einen Hut zu bekommen, wo meine Fähigkeiten im Kundendienst liegen, da ich als Verkäuferin arbeite usw. (3)

### **Situation 8:**

Die Personalchefin bietet Rita einen Schulungskurs im Kundendienst an. Der Kurs findet nächsten Monat statt, ist freiwillig (sie kann annehmen oder ablehnen) und wird innerhalb der Arbeitszeit stattfinden, aber vielleicht muss sie ihre Schichten tauschen.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage. Wie reagieren Sie darauf?*

- Ich versuche, darum herum zu kommen. Ich denke, man lernt am meisten bei der Arbeit selbst. (1)
- Ich halte es für eine gute Idee, weil Schulungen mich in meinem Job weiterbringen könnten und sich gut für den Lebenslauf machen. Ich werde alles versuchen, um daran teilzunehmen. (4)
- Ich halte Schulungen für nicht sinnvoll, aber da der Vorschlag von meinem Arbeitgeber kommt und ich keinen schlechten Eindruck machen möchte, werde ich es tun. (2)
- Schulungen sind eine gute Sache, aber ich werde nur zustimmen, wenn ich meine Schichten nicht tauschen muss und dadurch nicht meine Arbeit und schon gar nicht mein Familienleben beeinträchtigt wird. (3)

### **Situation 9:**

Ritas Sohn und andere Mitschüler feiern gemeinsam ihren Geburtstag. Die Mutter einer der Jungen, die ihren Geburtstag feiern, erklärte sich bereit, die Party auf der Hausterrasse zu organisieren.

Es ist spät, die ersten Kinder gehen mit ihren Eltern nach Hause und auf der Terrasse sieht es aus wie nach einer Party: schmutzige Teller, Essens- und Getränkereste, überall Servietten auf dem Boden, Konfetti und Plastikbecher, Girlanden, die lärmende Stereoanlage.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage als Mutter einer der Jungen, die ihren Geburtstag gefeiert haben. Was würden Sie tun?*

- Da es ziemlich chaotisch aussieht und es Zeit wird, zu gehen, fange ich an aufzuräumen. (3)
- Wenn es mein Haus wäre, würde ich alleine aufräumen und niemanden bitten, mir dabei zu helfen, also gehe ich nach Hause. (1)
- Ich wende mich an die anderen Eltern, die die Party mitorganisiert haben, und schlage vor, gemeinsam aufzuräumen, damit es schneller geht. (4)
- Da es nicht mein Haus ist, beobachte ich, was die anderen Eltern tun und warte darauf, dass mich die Gastgeber um Hilfe bitten. (2)

### **Situation 10:**

Die Personalchefin erklärt Rita, dass eine Kollegin von der Fischabteilung aus dringenden persönlichen Gründen gehen musste. Sie schlägt vor, dass Rita für diese Kollegin einspringt, da sie im Rahmen ihrer Ausbildung zur Verkäuferin ein wenig über den Fischverkauf gelernt hat.

*Wie reagieren Sie auf diesen Vorschlag?*

- Ich sage ihr, es tut mir leid, aber ich könne nicht für die Kollegin von der Fischabteilung einspringen, da ich nichts von Fisch verstehe. (1)
- Ich weiß, dass ich keine Erfahrung im Fischverkauf habe, und sage dies der Chefin. Aber ich zeige meine Bereitschaft, mein Bestes zu versuchen. (4)
- Ich bin hier um zu arbeiten, und ich muss dazu bereit sein, die Arbeit zu tun, die mir von meinen Vorgesetzten zugeteilt wird. Also nehme ich den Vorschlag an. (2)
- Ich wäge den Vorschlag ab. Ich nehme ihn an, weil es sich um eine Ausnahmesituation handelt. (3)

### **Situation 11:**

Rita springt für die Kollegin aus der Fischabteilung ein. Zusammen mit dem Abteilungsleiter füllt sie die neue Ware auf. Der Abteilungsleiter gibt ihr Anweisungen, jede Fischart an ihren Platz zu legen. Er geht davon aus, dass Rita seine Anweisungen versteht, aber Rita (die ja Fachverkäuferin für Fleisch und nicht für Fisch ist) versteht einige der Fachausdrücke und Anweisungen nicht.

*Versetzen Sie sich in diese Situation. Wie würden Sie reagieren?*

- Ich höre ihm aufmerksam zu und achte auf seine Gesten, um zu verstehen, was er mir sagen will. Ich warte bis er fertig gesprochen hat und stelle dann konkrete Fragen zu Aspekten, die ich nicht verstehe. (4)
- Da ich nur für eine Kollegin einspringe und er mich mit so vielen Informationen überhäuft, stelle ich so viele Fragen wie möglich. (2)
- Ich tue so, als könne ich ihm folgen und lege den Fisch an die Stelle, die ich für richtig halte. Wenn er mir sagt, das wäre die falsche Stelle, tue ich so, als wäre ich verwirrt oder hätte ihn nicht richtig verstanden. (1)
- Ich sage dem Abteilungsleiter, ich würde in der Fischabteilung nur aushelfen und die Fachbegriffe nicht gut beherrschen. Ich bitte ihn, mir nähere Erklärungen zu den verschiedenen Fischarten zu geben und mir zu zeigen, wo ich sie hinlegen soll. (3)

### **Situation 12:**

Heute endet Ritas Schicht um 16.30 Uhr. Um 17.05 Uhr ist sie immer noch im Supermarkt und unterhält sich mit einer Kollegin im Personalraum. Plötzlich fällt ihr ein, dass sie heute um 17 Uhr eine Fahrstunde hat und nun zu spät kommen wird.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage. Wie würden Sie reagieren?*

- Ich begeben mich schnell zum Treffpunkt, wo der Lehrer hoffentlich noch auf mich wartet, damit ich dann wenigstens noch einen Teil der Fahrstunde machen kann. (3)
- Ich mache mir keine großen Sorgen, da die Stunde bereits bezahlt ist. Wenn ich sie verpasse, schade ich damit nur mir selbst. (1)
- Ich rufe die Fahrschule an und sage, dass ich nicht zum Fahrunterricht kommen kann. Ich bitte die Person am Telefon, dies meinem Fahrlehrer auszurichten. (4)
- Es tut mir leid, die Fahrstunde verpasst zu haben, aber ich habe viel zu viel um die Ohren, um mich darüber ernstlich aufzuregen. Ich gehe lieber in aller Ruhe nach Hause und rufe morgen in der Fahrschule an, um mich zu entschuldigen. (2)

### **Situation 13:**

Rita hilft ihrem Sohn bei den Hausaufgaben und schreibt die Lösung für eine Aufgabe auf, bei der er sich nicht sicher ist. Ihr Sohn macht sie darauf aufmerksam, dass sie zwei Rechtschreibfehler gemacht hat. Sie schämt sich, weil sie weiß, dass sie ihre Rechtschreibung verbessern sollte.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage in diesem Moment. Wie würden Sie reagieren?*

- Es ist mir peinlich, dass mein Sohn feststellen muss, dass ich Rechtschreibfehler mache. Ich werde allerdings in meinem Alter nicht noch einmal die Schulbank drücken. Außerdem habe ich neben dem Job und dem Haushalt auch keine Zeit dafür. Meinem Sohn Sprachen beizubringen ist nicht meine Aufgabe, sondern die der Schule. (1)
- Ich muss meine Rechtschreibkenntnisse verbessern, also werde ich versuchen, mehr zu lesen und vielleicht einen Kurs an der Volkshochschule zu besuchen. (3)
- Ich denke, ich muss wirklich etwas tun. Es ist peinlich, nicht richtig schreiben zu können. Aber im Augenblick ist es mir einfach zu viel. Ich werde mich später darum kümmern. (2)
- Ich werde meine Rechtschreibkenntnisse verbessern, indem ich jede Woche zwei Stunden dafür nutze (ich werde lesen, einige Übungen machen...). Außerdem werde ich die Telefonnummer von der Volkshochschule herausfinden, um mich über eventuelle Kurse zu informieren. (4)

### **Situation 14:**

Eine Nichte von Rita passt manchmal auf die Kinder auf. Rita ist mit ihr und den Kindern zuhause. Rita will gerade gehen, aber die Nichte möchte einen Augenblick mit ihr sprechen. Sie erklärt Rita, sie müsse aufgrund eines persönlichen Problems ihr Arbeitsstunden am nächsten Tag verschieben und könne so morgen nicht auf Ritas Kinder aufpassen.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage. Wie würden Sie reagieren?*

- Ich sage ihr es täte mir leid, aber in so kurzer Zeit könnte ich meinen Tag nicht umorganisieren. Sie solle versuchen, ihr persönliches Problem anders zu lösen. (1)
- Ich weiß, dass jede Berufstätige persönliche Dringlichkeiten haben kann. Ich bitte sie, mit mir gemeinsam nach verschiedenen Wegen zu suchen, wie die Kinderbetreuung morgen organisiert werden kann. (4)
- Obwohl dies ein Problem für mich darstellt, habe ich Verständnis für sie. Wenn sie mir eine Alternative vorschlägt, werde ich ihr Angebot annehmen. (2)
- Ich suche nach einer Lösung, um die Kinder bei jemand anderem zu lassen und ich bitte sie, mir eine Alternative vorzuschlagen. (3)

### **Situation 15:**

Rita ist in der Fleischabteilung und bereitet sich auf ihren Arbeitstag vor. Der Filialleiter des Supermarkts kommt zu ihr und berichtet, ihr Kollege sei krank und würde nicht kommen. Da ihn niemand ersetzen kann, muss sie alle Aufgaben in der Fleischabteilung selbst übernehmen: die Kunden bedienen, die Bestellungen für den nächsten Tag organisieren, mit dem Lieferanten für Frischware verhandeln, neue Waren bestellen, den Verkaufsraum säubern...

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage. Wie stellen Sie sich Ihren Arbeitstag vor?*

- Ich mache mich gleich an die Arbeit und erledige nicht nur meine Aufgaben, sondern auch die meines Kollegen. (2)
- Zunächst denke ich darüber nach, welche Aufgaben zu erledigen sind. Ich ordne sie nach ihrer Wichtigkeit und entscheide, wann ich sie erledigen werde. Ich lasse mir die Richtigkeit des Arbeitsplans vom Filialleiter bestätigen. (4)
- Ich erledige dieselben Aufgaben wie jeden Tag, mit denen ich vertraut bin. Wenn ich damit fertig bin und noch Zeit übrig ist, werde ich die anderen erledigen. (1)
- Bevor die ersten Kunden kommen denke ich einen Augenblick darüber nach, was ich alles machen muss. Anschließend frage ich den Filialleiter nach der Wichtigkeit und Reihenfolge der Aufgaben. (3)

### **Situation 16:**

Rita muss mit dem Filialleiter und der Personalchefin einen Schichtwechsel in der nächsten Woche besprechen, weil ihre Nichte nicht zu den gewohnten Zeiten arbeiten kann und ihr Vater ihr auch nicht mit den Kindern helfen kann. Als Rita den beiden ihre Situation schildert, wird sie vom Filialleiter unterbrochen. Er meint, dies sei ein sehr schlechter Zeitpunkt für einen Schichtwechsel, da sie erst seit kurzem für den Supermarkt tätig sei.

*Wie würden Sie in dieser Situation reagieren?*

- Ich lege meinen Fall dar und weise vorsichtig darauf hin, dass ich mich bisher immer angepasst habe, wenn das Unternehmen einen Schichtwechsel verlangte. Ich biete außerdem an, selbst nach einer Person zu suchen, die mit mir tauschen könnte. (3)
- Ich erkläre nochmals meine Situation und warum ich meine Schicht tauschen möchte, jedoch ohne mich aufzudrängen, da ich erst seit kurzem für den Supermarkt arbeite. (2)
- Als der Filialleiter sagt, dies sei ein schlechter Moment, verfolge ich das Thema nicht weiter. (1)
- Ich erkläre meine Situation und warum ich meine Schicht tauschen möchte. Um Komplikationen mit meinen Vorgesetzten zu vermeiden, habe ich bereits einen Vorschlag für den Schichtwechsel entwickelt. (4)

### **Situation 17:**

Rita geht zu einer Elternbesprechung in der Schule ihres Sohnes, die die Direktorin dringend einberufen hat.

Ihr kommt etwas dazwischen und sie kommt eine halbe Stunde zu spät. Als sie die Klasse betritt, ist die Atmosphäre sehr angespannt: die Lehrerin versucht etwas zu erklären, aber ein Vater unterbricht sie andauernd, springt ständig auf und ruft nervös dazwischen.

Rita ist verwirrt. Da sie zu spät kommt, weiß sie nicht, worüber gesprochen wird. Alle Eltern haben ein Infoblatt in der Hand, auf dem das Thema möglicherweise erklärt wird.

*Stellen Sie sich vor, Sie sind an Ritas Stelle. Was würden Sie tun?*

- Ich setze mich hin und höre zu, um so die notwendigen Informationen zu bekommen, ohne das Gespräch zu unterbrechen. Wenn ich dennoch nicht folgen kann, warte ich auf einen günstigen Moment, um nach Einzelheiten und dem Infoblatt zu fragen. (4)
- Ich setze mich hin. Da ich nicht weiß, wovon die Rede ist, schalte ich ab und denke an andere Dinge. Nach der Besprechung werde ich eine andere Person fragen, worum es ging. (1)
- Ich setze mich und frage die Person neben mir, worüber gesprochen wird. (2)
- Ich setze mich hin und bitte ums Wort. Ich entschuldige mich für meine Verspätung und bitte darum, mir kurz zu erklären, worum es geht. (3)

### **Situation 18:**

Rita ist zuhause und stellt fest, dass ihr Sohn sehr still und traurig wirkt. Sie fragt ihn, ob ihm etwas fehlt. Er antwortet, er sei böse auf sie, weil sie jetzt so selten zuhause sei. Sie würden nicht mehr zusammen spielen und er würde sie kaum noch sehen. Über dieses Thema haben sie schon öfter gesprochen. Rita macht sich Sorgen.

*Wie reagieren Sie?*

- Ich sage ihm, dass ich auch so schon genug am Hals hätte und seinen Ärger nicht auch noch brauchen könnte. Außerdem sei er alt genug, um die Situation zu verstehen. (1)
- Er erkenne gleich, dass dies seine typische Strategie ist, um meine Aufmerksamkeit zu gewinnen. Deshalb schenke ich dem keine große Beachtung. Ich küsse ihn und sage ihm, dass sein Ärger bald vorbei sein wird. (2)
- Ich erkenne, dass es jetzt am wichtigsten ist, ihm noch einmal die Situation und die Gründe zu erklären, warum ich weniger Zeit mit ihm verbringen kann. (4)
- Ich tröste meinen Sohn und sage ihm, dass er das jetzt noch nicht verstehen kann, weil er noch zu klein ist, und dass ich arbeiten muss, um die Familie zu ernähren. (3)

### **Situation 19 :**

Ritas Vater sagt ihr, er bräuchte eine Veränderung und würde deshalb aufs Land fahren. Er meint damit einen Wochenendausflug, sagt dies aber nicht deutlich. Rita missversteht ihn. Sie denkt, dass er für immer aufs Land ziehen will. Sie ist darüber sehr traurig, weil sie eine sehr enge Beziehung zu ihrem Vater hat.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage. Wie würden Sie reagieren?*

- Ich verstehe den Wunsch meines Vaters nach einer Veränderung, aber es macht mich traurig. Also bitte ich ihn, mir in aller Ruhe darüber zu erzählen. (4)
- Ich ärgere mich, weil er mich nicht gefragt hat. Für eine Weile rede ich nicht mehr mit ihm. (1)
- Ich sage ihm, ich wäre mit seiner Entscheidung nicht einverstanden, und erkläre ihm meine Gründe. (3)
- Ich halte es für keine gute Idee, dass er auf dem Land leben möchte, und ich frage ihn nach den Gründen für seine Entscheidung. (2)

### **Situation 20:**

Rita bedient an der Fleischtheke, als plötzlich ein Kunde erscheint, der sich vor allen anderen Kunden lautstark aufregt, sich vordrängelt und behauptet, das Fleisch, das er gestern Nachmittag gekauft hätte, sei nicht frisch gewesen. Rita hatte gestern Nachmittag keinen Dienst, aber sie weiß, dass die Waren in ihrem Geschäft immer frisch sind. Mittlerweile wird die Kundin, die Rita gerade bedient, langsam nervös und sagt ihr, sie hätte es eilig. Sie möchte, dass Rita ihr die Bestellung fertig macht.

*Wie reagieren Sie?*

- Ich bitte den Kunden um einen Moment Geduld, bis ich die Dame fertig bedient habe. Anschließend rufe ich den Filialleiter, der sich mit der Situation auseinandersetzen soll. (3)
- Ich sage dem Kunden, er solle sich beruhigen, schließlich könne er ja sehen, dass ich gerade diese Dame bediene. Ich würde mich auch nur dann um seine Beanstandung kümmern, wenn er anständig mit mir reden würde. (1)
- Ich bitte den Kunden zu warten, bis ich die Dame fertig bedient habe. Danach erkläre ich ihm, dass täglich frische Ware angeliefert wird und dass das Fleisch, das er gekauft hat, bestimmt frisch war. Ich sage ihm außerdem, dass er sich an den Filialleiter wenden kann. (4)
- Ich bitte die Dame, die ich gerade bediene, um einen Augenblick Geduld. Ich empfehle dem Kunden, sich direkt mit dem Filialleiter auseinanderzusetzen, da er für diese Situation zuständig ist. (2)

### **Situation 21:**

Ritas Schicht im Supermarkt endet um 20 Uhr. Einige Kollegen erledigen ihre Arbeiten und verabschieden sich. Rita ist mit ihrer Arbeit noch nicht fertig und einige der unerledigten Dinge sind wichtig. Ein Kollege ist in der Fleischabteilung ebenfalls noch da.

*Was würden Sie in dieser Situation tun?*

- Ich beende meine Arbeit, um meinem Kollegen zu verdeutlichen, dass es Zeit ist, zu schließen. Es gibt immer viel zu tun, daher ist es normal, dass Arbeit für den nächsten Tag übrig bleibt. (1)
- Ich bleibe so lange, bis alle unerledigten Arbeiten getan sind. (3)
- Ich frage meinen Kollegen, ob er mich noch braucht. Ich sage, dass ich heute nicht so lange bleiben kann. (2)
- Ich entscheide, was am dringendsten getan werden muss und nicht bis morgen warten kann. Dann bespreche ich mit meinem Kollegen, wie die Aufgaben verteilt werden können und erledige meinen Teil der Arbeit. (4)

### **Situation 22:**

Rita trifft sich mit Freunden zum Abendessen in einem italienischen Restaurant. Der Kellner nimmt die Bestellung auf. Als er mit den Tellern kommt, stolpert er. Die Teller fliegen durch die Luft und landen auf dem Boden, aber niemand bekommt etwas ab.

Einer von Ritas Freunden wird wütend und schreit den Kellner an. Er solle doch aufpassen, wo er hintritt, was er für eine Bedienung sei, er hätte sie alle schmutzig machen können und außerdem sei das ihre Bestellung gewesen und nun müssten sie lange warten. Der Kellner entschuldigt sich. Rita, die neben diesem Freund sitzt, ist ein wenig erstaunt und findet diese Art, den Kellner zu behandeln, unfair.

*Versetzen Sie sich in Ritas Lage. Was würden Sie tun?*

- Ich stelle mich auf die Seite meines Freundes und versuche ihn zu beruhigen. Ich sage ihm, dass das Ganze den Streit nicht wert sei, dass wir uns amüsieren und dass wir uns von einem Kellner nicht den Abend verderben lassen würden. (2)
- Ich versuche, meinen Freund zu beruhigen: ich sage ihm, dass das Ganze die Aufregung nicht wert sei und dass wir so das Problem nicht lösen würden. Wenn er sich beruhigt hat, sage ich ihm, dass ich seine Reaktion für übertrieben halte und dass er sich beim Kellner entschuldigen sollte. (4)
- Nichts. Ich bin hergekommen, um mit meinen Freunden Spaß zu haben und möchte weder mit meinem Freund noch mit dem Kellner streiten. (1)
- Ich sage ihm, er sei zu weit gegangen und der Kellner sei aus Versehen gestolpert. Außerdem drücke ich mein Unbehagen aus, neben einem so aggressiven Menschen zu sitzen. (3)