



**Anhang zur Diplomarbeit**

**Das Gruppentraining sozialer Kompetenzen (GSK) von Hirsch und Pfingsten:  
Optimierung der sozialen Kompetenzen von Mitarbeiterinnen und  
Mitarbeitern der Landesbank Hessen-Thüringen**

**Karola Wedel**  
(Matrikelnummer: 02494333)

## Verzeichnis der Anhänge

|  |    |
|--|----|
| <i>Anhang A</i>  |    |
| Effektgrößen in zwei Studien zur Effektivität des Gruppentrainings sozialer Kompetenzen (GSK) von Hinsch und Pfingsten (1998a) ..... | 4  |
| <i>Anhang B</i>  |    |
| Berechnung des optimalen Stichprobenumfangs nach Cohen (1988).....   | 8  |
| <i>Anhang C</i>  |    |
| Fragebogenbatterie zur Erfassung der Kennwerte sozial kompetenten Verhaltens nach Hinsch und Pfingsten (1998a) .....                 | 9  |
| <i>Anhang D</i>  |    |
| Der Stundenbogen des Trainings „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ .....   | 12 |
| <i>Anhang E</i>  |    |
| Der Seminarbogen des Trainings „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ .....   | 13 |
| <i>Anhang F</i>  |    |
| Tabellarischer Überblick über die Organisation des Trainings „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ .....                               | 17 |
| <i>Anhang G</i>  |    |
| Die Raumausstattung der Trainingsräume im MainTower Frankfurt und im Schulungszentrum Offenbach .....                                | 19 |
| <i>Anhang H</i>  |    |
| Im Training „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ an die Teilnehmer verteilte Arbeitsunterlagen .....                                  | 22 |
| <i>Anhang I</i>  |    |
| Im Training „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ eingesetzte Overhead-Projektor-Folien  | 30 |
| <i>Anhang J</i>  |    |
| Fragebogen „Weiterführende Angebote“ .....   | 38 |
| <i>Anhang K</i>  |    |
| Die Frage nach der globalen Interpretation .....   | 39 |
| <i>Anhang L</i>  |    |
| Die Mittelwerte und Standardabweichungen über den Zeitverlauf hinweg.....  | 41 |
| <i>Anhang M</i>  |    |
| Kurz- und langfristige Effektgrößen nach Cohen (1988) basierend auf der Gesamtstichprobe .....                                       | 43 |
| <i>Anhang N</i>  |    |
| Die Anforderungsgeneralisierung .....  | 46 |

|  |    |
|--|----|
| <i>Anhang O</i>  |    |
| Die optimale Stichprobengröße.....   | 49 |
| <i>Anhang P</i>  |    |
| Standardisierungen .....   | 51 |
| <i>Anhang Q</i>  |    |
| Inhaltliche Aussagen der Skalen des Unsicherheitsfragebogens von Ullrich de Muynck und Ullrich (1979) und Zuordnung der U-Fragebogenskalen zu einer der drei Modellkomponenten nach Hinsch und Pfingsten (1998a) ..... | 53 |
| <i>Anhang R</i>  |    |
| Das Feedback der Trainingsteilnehmer .....   | 55 |

**Anhang A**

*Effektgrößen in zwei Studien zur Effektivität des Gruppentrainings sozialer Kompetenzen (GSK) von Hinsch und Pfingsten (1998a)*

**(1) Studie mit einer erwachsenen Stichprobe**

Die folgenden Mittelwerte und Standardabweichungen der Prä- und Post-Messungen beziehen sich auf Hinsch und Pfingsten (1998b, S. 73f). Die Daten basieren auf einer Stichprobe von  $N = 52$ .

|                            | Prä-Messung |      | Post-Messung |      | Effektstärke<br>$d'$ | Mittelwert &<br>Standard-<br>abweichung |
|----------------------------|-------------|------|--------------|------|----------------------|---|
|                            | $M$         | $SD$ | $M$          | $SD$ |                      |   |
| <b>IE-SV-F</b>             |             |      |              |      |                      |   |
| Fähigkeit                  | 47.1        | 8.2  | 52.7         | 10.4 | <b>0.60</b>          | $M = 0.34$<br>$SD = 0.17$               |
| Anstrengung                | 25.6        | 4.1  | 27.5         | 4.4  | <b>0.45</b>          |   |
| leichte Situation          | 31.1        | 6.7  | 28.1         | 6.0  | <b>0.47</b>          |   |
| Glück                      | 34.7        | 7.4  | 33.4         | 7.6  | <b>0.17</b>          |   |
| Unfähigkeit                | 30.1        | 7.5  | 26.6         | 8.3  | <b>0.44</b>          |   |
| mangelnde Anstrengung      | 41.9        | 5.7  | 43.6         | 6.5  | <b>0.28</b>          |   |
| schwierige Situation       | 31.1        | 5.7  | 30.3         | 6.0  | <b>0.14</b>          |   |
| Pech                       | 26.3        | 4.6  | 27.1         | 5.5  | <b>0.16</b>          |   |
| <b>Problemfragebogen</b>   | 106.3       | 24.1 | 91.5         | 22.3 | <b>0.64</b>          |   |
| <b>U-Fragebogen</b>        |             |      |              |      |                      |   |
| Fehlschlagangst            | 44.5        | 13.1 | 34.2         | 15.1 | <b>0.73</b>          | $M = 0.61$<br>$SD = 0.11$               |
| Kontaktangst               | 32.9        | 13.2 | 26.4         | 12.0 | <b>0.52</b>          |   |
| Fordern können             | 31.4        | 10.4 | 40.5         | 13.0 | <b>0.78</b>          |   |
| Nicht Nein sagen können    | 25.8        | 9.8  | 20.4         | 9.6  | <b>0.56</b>          |   |
| Schuldgefühle              | 7.2         | 4.8  | 4.6          | 4.1  | <b>0.58</b>          |   |
| Übertriebene Anständigkeit | 13.4        | 4.9  | 11.0         | 4.5  | <b>0.51</b>          |   |

*Anmerkungen:* Eine große Effektstärke ist rot, eine mittlere blau und eine kleine gelb gekennzeichnet. Ist kein Effekt zu verzeichnen, so ist die Zelle farblich nicht markiert.

Die folgenden Mittelwerte und Standardabweichungen der Prä- und Post- bzw. Follow Up Messungen beziehen sich auf Pfingsten (1987, S. 213f). Die Studienergebnisse basieren auf der gleichen Grundgesamtheit wie die obige Studie, beziehen jedoch die Daten einer kleineren Stichprobe ( $N = 30$ ) ein. Der Problemfragebogen wurde nicht angeführt. Es wurden zweiseitige t-Tests durchgeführt.

|                            | Prä-Messung |      | Post-Messung |      | Effektstärke<br>$d'$ | Mittelwert & Standard-<br>abweichung |
|----------------------------|-------------|------|--------------|------|----------------------|--------------------------------------|
|                            | $M$         | $SD$ | $M$          | $SD$ |                      |                                      |
| <b>IE-SV-F</b>             |             |      |              |      |                      |                                      |
| Fähigkeit                  | 45.6        | 8.0  | 54.8         | 9.4  | <b>1.06</b>          | $M = 0.48$<br>$SD = 0.32$            |
| Anstrengung                | 25.4        | 4.1  | 27.8         | 3.6  | <b>0.62</b>          |                                      |
| leichte Situation          | 31.8        | 6.9  | 27.9         | 6.2  | <b>0.60</b>          |                                      |
| Glück                      | 34.8        | 7.8  | 32.8         | 7.4  | <b>0.26</b>          |                                      |
| Unfähigkeit                | 30.4        | 7.5  | 25.0         | 7.9  | <b>0.70</b>          |                                      |
| mangelnde Anstrengung      | 42.3        | 5.2  | 43.8         | 6.6  | <b>0.25</b>          |                                      |
| schwierige Situation       | 31.3        | 6.3  | 29.4         | 6.4  | <b>0.30</b>          |                                      |
| Pech                       | 26.2        | 4.6  | 26.5         | 6.1  | <b>0.06</b>          |                                      |
| <b>U-Fragebogen</b>        |             |      |              |      |                      |                                      |
| Fehlschlagangst            | 45.8        | 13.2 | 31.0         | 16.0 | <b>1.01</b>          | $M = 0.85$<br>$SD = 0.09$            |
| Kontaktangst               | 35.3        | 13.0 | 26.0         | 12.4 | <b>0.73</b>          |                                      |
| Fordern können             | 32.6        | 10.8 | 42.7         | 13.1 | <b>0.85</b>          |                                      |
| Nicht Nein sagen können    | 27.3        | 9.9  | 19.2         | 8.7  | <b>0.87</b>          |                                      |
| Schuldgefühle              | 8.0         | 5.0  | 4.3          | 4.3  | <b>0.80</b>          |                                      |
| Übertriebene Anständigkeit | 14.2        | 4.5  | 10.4         | 4.8  | <b>0.82</b>          |                                      |

Anmerkungen: Eine große Effektstärke ist rot, eine mittlere blau und eine kleine gelb gekennzeichnet. Ist kein Effekt zu verzeichnen, so ist die Zelle farblich nicht markiert.

|                            | Prä-Messung |      | Follow Up-Messung |      | Effektstärke<br>$d'$ | Mittelwert & Standard-<br>abweichung |
|----------------------------|-------------|------|-------------------|------|----------------------|--------------------------------------|
|                            | $M$         | $SD$ | $M$               | $SD$ |                      |                                      |
| <b>IE-SV-F</b>             |             |      |                   |      |                      |                                      |
| Fähigkeit                  | 45.6        | 8.0  | 53.8              | 9.2  | <b>0.95</b>          | $M = 0.42$<br>$SD = 0.31$            |
| Anstrengung                | 25.4        | 4.1  | 27.2              | 4.8  | <b>0.40</b>          |                                      |
| leichte Situation          | 31.8        | 6.9  | 26.9              | 6.3  | <b>0.74</b>          |                                      |
| Glück                      | 34.8        | 7.8  | 32.2              | 6.8  | <b>0.36</b>          |                                      |
| Unfähigkeit                | 30.4        | 7.5  | 26.1              | 9.6  | <b>0.50</b>          |                                      |
| mangelnde Anstrengung      | 42.3        | 5.2  | 42.5              | 10.7 | <b>0.03</b>          |                                      |
| schwierige Situation       | 31.3        | 6.3  | 29.2              | 5.9  | <b>0.34</b>          |                                      |
| Pech                       | 26.2        | 4.6  | 26.5              | 6.3  | <b>0.06</b>          |                                      |
| <b>U-Fragebogen</b>        |             |      |                   |      |                      |                                      |
| Fehlschlagangst            | 45.8        | 13.2 | 31.3              | 17.7 | <b>0.94</b>          | $M = 0.75$<br>$SD = 0.10$            |
| Kontaktangst               | 35.3        | 13.0 | 25.5              | 14.3 | <b>0.72</b>          |                                      |
| Fordern können             | 32.6        | 10.8 | 41.4              | 13.6 | <b>0.72</b>          |                                      |
| Nicht Nein sagen können    | 27.3        | 9.9  | 20.0              | 10.7 | <b>0.71</b>          |                                      |
| Schuldgefühle              | 8.0         | 5.0  | 4.5               | 4.3  | <b>0.75</b>          |                                      |
| Übertriebene Anständigkeit | 14.2        | 4.5  | 11.1              | 5.0  | <b>0.65</b>          |                                      |

Anmerkungen: Eine große Effektstärke ist rot, eine mittlere blau und eine kleine gelb gekennzeichnet. Ist kein Effekt zu verzeichnen, so ist die Zelle farblich nicht markiert.

**(2) Studie mit einer studentischen Stichprobe**

Die folgenden Mittelwerte und Standardabweichungen der Prä- und Follow Up-Messungen beziehen sich auf Hinsch und Pfingsten (1998b, S. 74f). Die Grundlage ist eine Stichprobe von 19 Probanden. Es wurden zweiseitige t-Tests durchgeführt.

|                            | Prä-Messung |           | Follow Up-Messung |           | Effektstärke<br><i>d'</i> | Mittelwert &<br>Standard-<br>abweichung |
|----------------------------|-------------|-----------|-------------------|-----------|---------------------------|---|
|                            | <i>M</i>    | <i>SD</i> | <i>M</i>          | <i>SD</i> |                           |   |
| <b>IE-SV-F</b>             |             |           |                   |           |                           |   |
| Fähigkeit                  | 46.4        | 10.5      | 56.6              | 9.6       | <b>1.01</b>               | <i>M</i> = 0.54<br><i>SD</i> = 0.34     |
| Anstrengung                | 23.3        | 5.1       | 27.7              | 4.2       | <b>0.95</b>               |   |
| leichte Situation          | 31.3        | 6.5       | 25.5              | 9.3       | <b>0.73</b>               |   |
| Glück                      | 34.1        | 7.3       | 30.9              | 9.1       | <b>0.39</b>               |   |
| Unfähigkeit                | 29.6        | 6.5       | 25.5              | 9.4       | <b>0.52</b>               |   |
| mangelnde Anstrengung      | 44.3        | 5.7       | 46.9              | 5.5       | <b>0.46</b>               |   |
| schwierige Situation       | 28.9        | 6.8       | 29.5              | 9.1       | <b>0.08</b>               |   |
| Pech                       | 24.6        | 4.5       | 23.7              | 7.7       | <b>0.15</b>               |   |
| <b>Problemfragebogen</b>   | 55.9        | 12.2      | 45.7              | 15.7      | <b>0.73</b>               |   |
| <b>U-Fragebogen</b>        |             |           |                   |           |                           |   |
| Fehlschlagangst            | 44.7        | 11.3      | 30.8              | 13.9      | <b>1.10</b>               | <i>M</i> = 1.08<br><i>SD</i> = 0.19     |
| Kontaktangst               | 33.6        | 10.2      | 20.2              | 9.8       | <b>1.34</b>               |   |
| Fordern können             | 32.1        | 10.0      | 45.8              | 11.6      | <b>1.27</b>               |   |
| Nicht Nein sagen können    | 24.3        | 10.1      | 14.9              | 9.5       | <b>0.96</b>               |   |
| Schuldgefühle              | 7.8         | 4.1       | 4.4               | 3.8       | <b>0.86</b>               |   |
| Übertriebene Anständigkeit | 12.9        | 5.4       | 8.1               | 4.6       | <b>0.96</b>               |   |

Anmerkungen: Eine große Effektstärke ist rot, eine mittlere blau und eine kleine gelb gekennzeichnet. Ist kein Effekt zu verzeichnen, so ist die Zelle farblich nicht markiert.

### ***Berechnung und Klassifikation von Effektgrößen***

Mit nachfolgender Gleichung wird die Effektgröße bei einem zweiseitigem t-Test berechnet (Cohen 1988, S. 20, Gleichung 2.2.2).

$$d = \frac{|m_X - m_Y|}{\sigma}$$

d = Effektgröße des zweiseitigen t-Tests  
m<sub>X</sub> und m<sub>Y</sub> = Mittelwerte der beiden Stichproben  
σ = gemeinsame Standardabweichung der Stichproben

Die originären Rohdaten lagen nicht vor, so dass die Standardabweichungen der beiden angegebenen Stichproben in Form einer Mittelwertbildung interpoliert wurden, um die gemeinsame Standardabweichung der Stichproben zu schätzen.

Cohen (1988, 1992) klassifiziert die Effektgrößen. Bei einem t-Test für unabhängige Stichproben gilt eine Effektgröße von  $d' = 0.20$  als klein (sofern ungleich Null), eine Effektgröße von  $d' = 0.5$  als mittel und eine Effektgröße von  $d' = 0.8$  als groß.

Diese Klassifikation wurde auf den t-Test für abhängige Stichproben übertragen: Eine Effektgröße von  $d' \geq 0.65$  gilt als groß, eine Effektgröße im Bereich von  $0.35 \geq d' \leq 0.64$  gilt als mittel, eine Effektgröße im Bereich von  $0.10 \geq d' \leq 0.34$  als klein und eine Effektstärke von  $d' \leq 0.09$  als praktisch unbedeutsam.

## Anhang B

### Berechnung des optimalen Stichprobenumfangs nach Cohen (1988)

Nach Bortz und Döring (2002, S. 603) gewährleistet ein *optimaler Stichprobenumfang*, „daß ein Signifikanztest mit einer Wahrscheinlichkeit von 80 Prozent zu einem signifikanten Ergebnis führt, wenn die spezifische  $H_1$  den Populationsverhältnissen entspricht. Das Risiko einer Fehlentscheidung bei Annahme dieser  $H_1$  aufgrund eines signifikanten Ergebnisses entspricht hierbei dem Signifikanzniveau (5% bzw. 1%)“.

Zur Absicherung eines spezifischen Effekts beim t-Test für abhängige Stichproben sind kleinere Stichproben ausreichend als beim t-Test für unabhängige Stichproben. Diese Reduktion ist abhängig von der Korrelation zwischen den beiden Messwertreihen (Bortz & Döring, 2002). Cohen (1988) führt eine Gleichung zur Berechnung der korrigierten Effektgröße bei einer abhängigen Stichprobe an (Gleichung 2.3.9, S. 49). Hager bezeichnet dieses korrigierte  $d$  als „technischen“ Effekt.

$$d_{\text{technisch}} = \frac{d}{\sqrt{1-r}}$$

$d_{\text{technisch}}$  = korrigierte Effektgröße des t-Tests für abhängige Stichproben

$d$  = erwartete Effektgröße

$r$  = Korrelation der Messwerte zu zwei Zeitpunkten

#### In der vorliegenden Arbeit wurden die Parameter folgendermaßen festgelegt:

- Es wird eine mindestens mittlere Effektgröße angestrebt.  $\Leftrightarrow d' = 0.5$   
Begründung: In den vorherigen GSK-Wirksamkeitsstudien wurden ebenfalls vorwiegend mittlere Effektgrößen erzielt (vgl. Tabelle 1, Anhänge A und B). Zudem sind kleinere Effekte für den Kooperationspartner Helaba nicht ausreichend, um das neuentwickelte Training dauerhaft in sein Seminarangebot implementieren zu können.
- In der vorliegenden Arbeit wird von einer mittleren Korrelation der Messwerte zu den Messzeitpunkten ausgegangen.  $\Leftrightarrow r = .5$

$$d_{\text{technisch}} = \frac{d}{\sqrt{1-r}} = \frac{0.5}{\sqrt{1-0.5}} = 0.707106781 \approx 0.71$$

#### Ergebnis:

Mit Hilfe des errechneten technischen Effekts  $d_{\text{technisch}} \approx 0.71$  kann in der Tabelle 2.4.1 von Cohen (1988, S. 54f) der optimale Stichprobenumfang abgelesen werden. Wird eine Teststärke von 80 Prozent sowie eine Alpha-Fehlerwahrscheinlichkeit von 5 Prozent berücksichtigt, so ist der optimale Stichprobenumfang in der vorliegenden Wirksamkeitsstudie 26 Paare. 26 Personen sollten also zu mindestens zwei Messzeitpunkten an der Studie teilnehmen.



## Anhang C

Fragebogenbatterie zur Erfassung der Kennwerte sozial kompetenten Verhaltens nach Hinsch und Pfingsten (1998a)

### (1) Einleitung der Fragebogenbatterie

#### Wie bearbeiten Sie den folgenden Fragebogen „Soziale Kompetenzen in der Helaba“?

Die folgenden Seiten enthalten Feststellungen, wie sich eine Person in zwischenmenschlichen Situationen am Arbeitsplatz verhalten kann.

Sie haben eine oder mehrere der folgenden Situationen erlebt? Bitte erinnern Sie sich an die **letzten vier Wochen** und rufen Sie sich in Erinnerung, wie Sie sich in dieser oder einer ähnlichen Situation verhielten. Schließlich entscheiden Sie, ob und inwieweit die Feststellung auf Sie zutrifft. Dies geben Sie bitte mit einem Kreuz im entsprechenden Kästchen wieder.

Sie haben eine oder mehrere der folgenden Situationen noch *nicht* erlebt? Bitte versetzen Sie sich in diesem Fall in diese Situation hinein und überlegen Sie, wie Sie sich am wahrscheinlichsten verhalten würden. Schließlich entscheiden Sie, ob und inwieweit die Feststellung auf Sie zutrifft. Dies geben Sie bitte mit einem Kreuz im entsprechenden Kästchen wieder.

Kreuzen Sie also bitte für *jede* Situationsbeschreibung an, inwieweit das gezeigte Verhalten auf Sie zutrifft. Mit Hilfe der Antwortabstufungen wie „Diese Aussage trifft nicht auf mich zu.“ bis “Diese Aussage trifft voll auf mich zu.“ haben Sie die Möglichkeit, eine Gewichtung in Ihre Antwort zu bringen.

| Trifft nicht auf mich zu | Trifft weniger auf mich zu | Trifft oft auf mich zu | Trifft voll auf mich zu |
|--------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------|
| 0                        | 1                          | 2                      | 3                       |

**Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten.** Wir sind an Ihren persönlichen Erfahrungen interessiert.

**Es ist wichtig, dass Sie alle Fragen beantworten,** denn sonst kann der Fragebogen nicht in die Untersuchung miteinbezogen werden. Falls Sie glauben, eine Frage nicht beantworten zu können, weil diese evtl. nicht auf Sie zutrifft, dann kreuzen Sie bitte die Antwort an, der Sie am ehesten zustimmen können.

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

**(2) Abschlussblatt der Fragebogenbatterie**

Um bei einer wiederholten Teilnahme die Antworten der einzelnen Fragebögen miteinander in Verbindung bringen zu können, ohne persönliche Daten wie den Namen oder die Abteilung zu verwenden, benötigen wir einen **Code**. Den Code stellen Sie bitte selbst wie folgt zusammen:

| Ihr Geschlecht<br>(W für weiblich;<br>M für männlich) | Erster Buchstabe<br>Ihres Geburtsorts | Erster Buchstabe<br>des ersten<br>Vornamens ihrer<br>Mutter | Die letzten beiden Ziffern Ihres<br>Geburtsjahres |  |
|---|---------------------------------------|---|---|--|
|   |                                       |   |   |  |

**Beispiel für einen Teilnehmer**

Fritz Mustermann, männlich, geb. 1968, geb. in Frankfurt, Mutter: Erna-Anna Mustermann

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| M | F | E | 6 | 8 |
|---|---|---|---|---|

**Beispiel für eine Teilnehmerin**

Anna Musterfrau, weiblich, geb. 1980, geb. in Bad Kreuznach, Mutter: Liesel Berta Musterfrau

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| W | B | L | 8 | 0 |
|---|---|---|---|---|

Um einen Eindruck von den Teilnehmern zu erhalten, bitten wir Sie, auch die folgenden Fragen zu beantworten. **Sämtliche Daten sind vertraulich.** Sie werden ausschließlich für statistische Zwecke verwendet.

Geschlecht:  Männlich  Weiblich

Alter: \_\_\_\_\_

Schulbildung  Hauptschule  Realschule  
 Gymnasium  Studium (Uni, FH, TH)  
 kein Schulabschluss  \_\_\_\_\_

Berufsausbildung  nein  ja

Wenn ja: Welche? \_\_\_\_\_

Anzahl der Dienstjahre \_\_\_\_\_

Anzahl der Mitarbeiter in  
Ihrer Abteilung \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ der  
Fragebogenbeantwortung \_\_\_\_\_

**Vielen Dank für die vollständige Beantwortung des Fragebogens. Füllen Sie ihn bitte aus und senden Sie ihn bitte bis zum DATUM ohne Absender per Hauspost an: MT-6320, Karola Wedel, Personalentwicklung.**

*Anmerkung der Autorin:*

Das Abgabedatum variierte in Abhängigkeit von dem Erhebungszeitpunkt. Die Trainingsteilnehmer wurden i.d.R. gebeten, die Fragebogenbatterie spätestens nach ca. zwei Wochen abzugeben bzw. an die Autorin zu senden.

**Anhang D**

*Der Stundenbogen des Trainings „Soziale Kompetenzen in der Helaba“*

|     |   |                       |   |   |   |   |   |                       |
|-----|---|-----------------------|---|---|---|---|---|-----------------------|
| 1.  | Ich war heute mit dem Verhalten der Trainer insgesamt ...                                 | sehr zufrieden        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | sehr unzufrieden      |
| 2.  | Ich fand die Erklärungen der Trainer heute ...  | gut verständlich      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | schwer verständlich   |
| 3.  | Ich fand die heutigen Folien ...  | gut verständlich      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | schwer verständlich   |
| 4.  | Ich fand das heutige verteilte Arbeitsmaterial...   | gut verständlich      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | schwer verständlich   |
| 5.  | Nach der heutigen Veranstaltung habe ich den Eindruck, dass mir das Training weiterhilft. | stimmt genau          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht      |
| 6.  | Ich hatte heute Schwierigkeiten, richtig mitzumachen.                                     | keine Schwierigkeiten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | große Schwierigkeiten |
| 7.  | Ich habe mich heute in der Veranstaltung wohl gefühlt.                                    | stimmt genau          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht      |
| 8.  | Mein <b>Gesamturteil</b> über die heutige Veranstaltung:                                  | sehr gut              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | sehr schlecht         |
| 9.  | Negativ fand ich an der heutigen Veranstaltung (Stichpunkte):                             |                       |   |   |   |   |   |                       |
| 10. | Positiv fand ich an der heutigen Veranstaltung (Stichpunkte):                             |                       |   |   |   |   |   |                       |

**Vielen Dank für Ihre Meinung!**

**Bitte füllen Sie den Code aus:**

|   |                                       |   |   |  |
|---|---------------------------------------|---|---|--|
| Ihr Geschlecht<br>(W für weiblich;<br>M für männlich) | Erster Buchstabe<br>Ihres Geburtsorts | Erster Buchstabe<br>des ersten<br>Vornamens ihrer<br>Mutter | Die letzten beiden Ziffern Ihres<br>Geburtsjahres |  |
|   |                                       |   |   |  |

*Anmerkung der Autorin:*

Der Stundenbogen überprüfte zudem die Erledigung der Hausaufgaben. Die Teilnehmer konnten der Aussage, dass sie eine spezifische Hausaufgaben gemacht haben, ganz, teilweise oder gar nicht zustimmen. Die Hausaufgabenüberprüfungen der einzelnen Veranstaltungen sind dem Moderationsordner in CD-Form zu entnehmen.

**Anhang E**

Der Seminarbogen des Trainings „Soziale Kompetenzen in der Helaba“

|                  |  |                       |                   |           |   |   |   |                      |
|------------------|--|-----------------------|-------------------|-----------|---|---|---|----------------------|
| 1.               | Ich war mit dem Seminar insgesamt...   | sehr zufrieden        | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | sehr unzufrieden     |
| 2.               | Ich war mit dem Verhalten der Trainer insgesamt ...  | sehr zufrieden        | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | sehr unzufrieden     |
| 3.               | Ich fand die Erklärungen der Trainer insgesamt ...   | gut verständlich      | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | schwer verständlich  |
| 4.               | Die Folien haben mir geholfen.   | stimmt genau          | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht     |
| 5.               | Das verteilte Arbeitsmaterial hat mir geholfen.  | stimmt genau          | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht     |
| 6.               | Mein Verhalten und meine Einstellung haben sich durch die Veranstaltung ...                | sehr stark verändert. | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | gar nicht verändert. |
| 7.               | Das Seminar hat mich weiter gebracht.  | stimmt genau          | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht     |
| 8.               | Ich bin jetzt mit mir zufriedener.   | stimmt genau          | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht     |
| 9.               | Ich bin jetzt sicherer geworden.   | stimmt genau          | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht     |
| 10.              | Mein <b>Gesamturteil</b> über die Veranstaltung:   | sehr gut              | 1                 | 2         | 3 | 4 | 5 | sehr schlecht        |
| 11.              | Ich würde das Seminar weiter empfehlen.  | 1<br>ja               | 2<br>vielleicht   | 3<br>nein |   |   |   |                      |
| 12.              | Ich habe vor diesem Seminar andere Trainings zur Verbesserung von sog. Soft Skills besucht | 1<br>stimmt           | 2<br>stimmt nicht |           |   |   |   |                      |
| Wenn ja, welche: |  | _____                 |                   |           |   |   |   |                      |
|                  |  | _____                 |                   |           |   |   |   |                      |
|                  |  | _____                 |                   |           |   |   |   |                      |

Bitte wenden. ↵

|   |             |                   |
|---|-------------|-------------------|
| 13. Ich habe in den Monaten Juli bis Dezember 2001 andere Seminare besucht. | 1<br>stimmt | 2<br>stimmt nicht |
| Wenn ja, welche:  |             |                   |
| _____   |             |                   |
| _____   |             |                   |
| _____   |             |                   |
| 14. Negativ fand ich am Seminar (Stichpunkte):                              |             |                   |
|   |             |                   |
| 15. Positiv fand ich am Seminar (Stichpunkte):                              |             |                   |
|   |             |                   |

Bitte wenden. ↵

### Durch das Seminar „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ ...

|     |   |                 |           |                     |
|-----|---|-----------------|-----------|---------------------|
| 16. | ... habe ich einen detaillierten Einblick in die theoretischen Hintergründe der sozialen Kompetenzen erhalten.  | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 17. | ... habe ich die Zusammenhänge zwischen Gedanken, Gefühlen, beobachtbarem Verhalten und der eigenen bzw. der fremden Rückmeldung gelernt.                             | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 18. | ... wurde mir bewusst, dass meine Gedanken meine Gefühle sowie mein gezeigtes Verhalten entscheidend beeinflussen.  | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 19. | ... erhielt ich die Möglichkeit, meinen inneren Monolog wesentlich zu verändern.  | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 20. | ... habe ich die theoretischen Hintergründe des Entspannungsverfahrens „Progressive Muskelentspannung nach Jacobson“ kennen gelernt.                                  | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 21. | ... habe ich das Entspannungsverfahren „Progressive Muskelentspannung nach Jacobson“ ausgiebig geübt.   | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 22. | ... habe ich erlernt, systematisch und gezielt Entspannung zu erfahren (Methode: Progressive Muskelentspannung nach Jacobson).  | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 23. | ... habe ich gelernt, trennscharf zwischen sozial kompetentem (selbstsicherem) und sozial nicht kompetentem (aggressivem oder unsicherem) Verhalten zu unterscheiden. | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 24. | ... habe ich einen detaillierten Einblick in die verbale und nonverbale Kommunikation erhalten.   | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 25. | ... habe ich eingehend geübt, mich präziser auszudrücken.   | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 26. | ... habe ich eingehend geübt, Feedback zu geben.  | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 27. | ... habe ich eingehend geübt, Feedback zu nehmen.   | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 28. | ... kann ich Forderungen als berechtigt oder nicht berechtigt klassifizieren.   | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 29. | ... kenne ich die Kriterien von sozial kompetentem Verhalten in <i>privaten</i> Situationen, in denen ich eine berechtigte Forderung durchsetzen möchte.              | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 30. | ... kenne ich die Kriterien von sozial kompetentem Verhalten in <i>beruflichen</i> Situationen, in denen ich eine berechtigte Forderung durchsetzen möchte.           | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 31. | ... hat sich meine Fertigkeit, berechtigte Forderungen durchzusetzen, wesentlich verbessert.  | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 32. | ... setze ich berechtigte Forderungen erfolgreicher durch.  | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |
| 33. | ... hat sich meine Fertigkeit, <i>private</i> unberechtigte Forderungen abzuweisen (also „Nein zu sagen“), wesentlich verbessert.                                     | stimmt<br>genau | 1 2 3 4 5 | stimmt<br>gar nicht |

Bitte wenden. ↩

|     |  |              |   |   |   |   |   |                  |
|-----|--|--------------|---|---|---|---|---|------------------|
| 34. | ... hat sich meine Fertigkeit, <i>berufliche</i> unberechtigte Forderungen abzuweisen (also „Nein zu sagen“), wesentlich verbessert.       | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 35. | ... habe ich gelernt, meine Gefühle präziser wahrzunehmen.   | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 36. | ... habe ich gelernt, vermehrt meine Gefühle auszudrücken.   | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 37. | ... sind mir zentrale Aspekte des aktiven Zuhörens bewusst geworden.   | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 38. | ... hat sich meine Fertigkeit, aktiv zuzuhören wesentlich verbessert.  | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 39. | ... kenne ich die Kriterien von sozial kompetentem Verhalten in Situationen, in denen ich meine Wünsche und Bedürfnisse vermitteln möchte. | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 40. | ... hat sich meine Fertigkeit, meine <i>privaten</i> Wünsche und Bedürfnisse zu vermitteln, wesentlich verbessert.                         | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 41. | ... hat sich meine Fertigkeit, meine <i>beruflichen</i> Wünsche und Bedürfnisse zu vermitteln, wesentlich verbessert.                      | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 42. | ... hat sich meine Fertigkeit, für beide Seiten tragfähige Kompromisse zu finden, wesentlich verbessert.                                   | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 43. | ... vermittele ich meine Wünsche und Bedürfnisse erfolgreicher.  | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 44. | ... kenne ich die Kriterien von sozial kompetentem Verhalten in Situationen, in denen ich Kontakte gestalten möchte.                       | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 45. | ... hat sich meine Fertigkeit, <i>private</i> Kontakte herzustellen, wesentlich verbessert.  | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 46. | ... hat sich meine Fertigkeit, <i>berufliche</i> Kontakte herzustellen, wesentlich verbessert.   | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 47. | ... gestalte ich Kontakte erfolgreicher.   | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 48. | <b>... haben sich meine sozialen Kompetenzen insgesamt wesentlich verbessert.</b>  | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 49. | <b>... habe ich in meinem beruflichen Umfeld sehr profitiert.</b>  | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |
| 50. | <b>... habe ich in meinem privaten Umfeld sehr profitiert.</b>   | stimmt genau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | stimmt gar nicht |

**Vielen Dank für Ihre Meinung!**

**Bitte füllen Sie den Code aus:**

|   |                                       |   |   |  |
|---|---------------------------------------|---|---|--|
| Ihr Geschlecht<br>(W für weiblich;<br>M für männlich) | Erster Buchstabe<br>Ihres Geburtsorts | Erster Buchstabe<br>des ersten<br>Vornamens ihrer<br>Mutter | Die letzten beiden Ziffern Ihres<br>Geburtsjahres |  |
|   |                                       |   |   |  |



**Anhang F**

Tabellarischer Überblick über die Organisation des Trainings „Soziale Kompetenzen in der Helaba“

|                                      | Einführungs-<br>veranstaltung  | 2.<br>Veranstaltung   | 3.<br>Veranstaltung            | 4.<br>Veranstaltung          | 5.<br>Veranstaltung          | 6.<br>Veranstaltung          | 7.<br>Veranstaltung          | 8.<br>Veranstaltung          | Workshop                     |
|--------------------------------------|--|---|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>Seminarleiter</b>                 | Karola Wedel und Torsten Gerhard<br>(Rotation der Trainerabfolge)        |   |                                |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| <b>Supervision</b>                   | Dr. Rolf Leibbrand, Johann Abraham                                       |   |                                |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| <b>Veranstaltungs-<br/>datum</b>     | 24., 25.,<br>26.09.2001  | 22., 23., 24.,<br>25.10. 2001                                       | 29., 30., 31.10,<br>01.11.2001 | 05., 06., 07.,<br>08.11.2001 | 12., 13., 14.,<br>15.11.2001 | 19., 20., 21.,<br>22.11.2001 | 26., 27., 28.,<br>29.11.2001 | 03., 04., 05.,<br>06.11.2001 | 04., 05., 06.,<br>07.02.2002 |
| <b>Veranstaltungs-<br/>ort</b>       | MainTower<br>Frankfurt   | Schulungszentrum Offenbach  |                                |                              |                              |                              |                              |                              | MainTower<br>Frankfurt       |
| <b>Veranstaltungs-<br/>dauer</b>     | 3 Stunden<br>(9 bis 12 Uhr)  | 4 Stunden<br>(9 bis 13 Uhr)   |                                |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| <b>Veranstaltungs-<br/>zeitpunkt</b> | Während der Arbeitszeit  |   |                                |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| <b>Raumgröße</b>                     | Raum für 10<br>Personen zzgl.<br>2 Trainer<br>⇒ insgesamt<br>12 Personen | Raum für 7 Personen zzgl. 2 Seminarleiter<br>⇒ insgesamt 9 Personen |                                |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| <b>Anzahl der<br/>Räume</b>          | Zu jedem Termin 1 Raum   |   |                                |                              |                              |                              |                              |                              |                              |

Es existieren vier Seminargruppen.

| Raumausstattung                                    | Einführungsveranstaltung | 2. Veranstaltung | 3. Veranstaltung | 4. Veranstaltung | 5. Veranstaltung | 6. Veranstaltung | 7. Veranstaltung | 8. Veranstaltung | Workshop |
|--|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------|
| Block und Stifte / Kulis für die Seminarteilnehmer |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| Flip-Chart   |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| Overhead-Projektor                                 |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| Präsentationskoffer                                |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| TV, Videorekorder                                  |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| Videokamera  |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| CD-Spieler inkl. Lautsprecher, inkl. PME-CD        |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| Tesafilm   |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| Polaroid-Kamera<br>→ Warming-up                    |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| Kleber<br>→ Warming-Up                             |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |
| Fotoapparat<br>→ Dokumentation                     |                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |          |

### Legende

An den rot markierten Veranstaltungen wurde die entsprechende Raumausstattung für eine erfolgreiche Durchführung der Veranstaltung benötigt.

## Anhang G

*Die Raumausstattung der Trainingsräume im MainTower Frankfurt und im Schulungszentrum Offenbach*

### *(1) Die Besprechungsräume der Skylobby im MainTower Frankfurt*

Seminarleiter Torsten Gerhard befindet sich in einem der Besprechungsräume der Skylobby (38. Stockwerk) des MainTowers Frankfurt. Zu sehen ist der Overhead-Projektor, der Flip-Chart, sowie die Leiste, an die das Agenda-Plakat angebracht wurde.



Seminarleiter Torsten Gerhard steht vor der Pinwand.



Seminarleiterin Karola Wedel bedient die Videorecorder-Anlage.



## (2) Die Besprechungsräume des Schulungszentrums Offenbach

In den Seminarräumen des Schulungszentrums Offenbach befinden sich u.a. Overhead-Projektoren. Seminarleiterin Karola Wedel steht am Flip-Chart, der vor dem White-Board platziert ist.



Neben der Leinwand hing während der gesamten Veranstaltung das Agenda-Plakat.



**Anhang H**

*Im Training „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ an die Teilnehmer verteilte Arbeitsunterlagen*

**Jede Veranstaltung**

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b> | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b> | <b>Grund der Einführung</b>                                | <b>Quellen</b>                  |
|-----------------------------------|------------------------------|--|---------------------------------|
| Tagesordnung                      | Nein, neu entwickelt         | Teilnehmerwunsch des Helaba-Trainings (25. September 2001) | Geißler (1999)<br>Hinsch (1998) |

**Einführungsveranstaltung**

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>                       | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b> | <b>Grund der Einführung</b>   | <b>Quellen</b>   |
|---|------------------------------|---|--|
| Terminplanung für NAME                                  | Nein, neu entwickelt         | Transparenz für die Trainingsteilnehmer<br>Idee der Autorin                           | Hinsch & Pfingsten (1998a)                                 |
| 1 – Welche Situationstypen werden im Seminar behandelt? | Nein, neu entwickelt         | Feedback Pilot-Training (Stundenbögen vom 11. und 18. Mai 2001)                       | Gerhard (2002)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Hinsch (1998) |
| Die Bewertung des Seminars                              | Nein, neu entwickelt         | Transparenz für die Trainingsteilnehmer,<br>Anonymitätzusicherung<br>Idee der Autorin | Singer (1978)  |

**Zweite Veranstaltung**

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>                       | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b> | <b>Grund der Neu-Einführung</b>                     | <b>Quellen</b> |
|---|------------------------------|---|----------------|
| 2 – Die wichtigsten Punkte der Einführungsveranstaltung | Nein, neu entwickelt         | Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin | Hinsch (1998)  |

| Titel der Arbeitsunterlage   | GSK-Arbeitsunterlage?            | Grund der Neu-Einführung  | Quellen   |
|--|----------------------------------|---|---|
| Steckbrief von NAME  | Nein, neu entwickelt             | Vertrauensverhältnis zwischen der Gruppe und den Trainern sowie innerhalb der Gruppe schaffen<br>Die Warming-Up-Übung wurde im Pilot-Training positiv bewertet (Stundenbogen vom 18. Mai 2001).<br>Idee der Autorin | Brinkmann (1999)  |
| 3 – Das Erklärungsmodell sozial kompetenten Verhaltens   | Nein, neu entwickelt             | Feedback Pilot-Training (Stundenbogen vom 18. Mai 2001)   | Pfungsten (1998a)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Hinsch (1998) |
| 4 – Anwendung des Erklärungsmodells sozial kompetenten Verhaltens auf eine vorgegebene Berufssituation (Situationstyp: Berechtigte Forderung durchsetzen)        | Ja<br>Entspricht Arbeitspapier 1 | ---   | Hinsch (1998)   |
| 6 – Anwendung des Erklärungsmodells sozial kompetenten Verhaltens auf eine selbst ausgewählte Berufssituation (Situationstyp: Berechtigte Forderung durchsetzen) | Nein, neu entwickelt             | Üben und Transfer des Erklärungsmodells<br>Idee der Autorin   | Hinsch (1998)<br>Vandenput (1973)                             |

| Titel der Arbeitsunterlage                                       | GSK-Arbeitsunterlage?                  | Grund der Neu-Einführung   | Quellen  |
|--|--|--|--|
| Progressive Muskelentspannung nach Jacobson                      | Nein, neu entwickelt                   | Entwicklung eines Schemas über das Entspannungsverfahren der Progressiven Muskelentspannung; Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin | Deuchert & Petermann (1994)<br>DRK-Schmerzzentrum Mainz (o.J)<br>Günther & Sperber (2000)<br>Hamm (2000)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Hinsch (1998)<br>Hofmann (1999)<br>Johnson & Anderson (1990)<br>Krohne (1996)<br>Stöber & Schwarzer (2000)<br>Taylor, Peplau & Sears (2000) |
| Aufkleber zur Erinnerung an die Hausaufgaben                     | Nein, neu entwickelt                   | Erinnerungsstütze;<br>Transferabsicherung<br>Idee der Autorin  | Besser (2001)<br>Brinkmann (1999)  |
| 7 – Rollenspielsituationen – Berechtigte Forderungen durchsetzen | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 2 | ---  | Gerhard (2002)<br>Hinsch (1998)<br>Pfungsten (1998b)<br>Jürgens (1998)   |
| 8 – Hausaufgaben der heutigen Veranstaltung                      | Nein, neu entwickelt                   | Erinnerungsstütze,<br>Transferabsicherung<br>Idee der Autorin  | Hinsch (1998)<br>Brinkmann (1999)  |



**Dritte Veranstaltung**

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>   | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b>           | <b>Grund der Neu-Einführung</b>   | <b>Quellen</b>   |
|---|--|---|--|
| 5 – Anwendung des Erklärungsmodells sozial kompetenten Verhaltens auf eine vorgegebene Berufssituation (Situationstyp: Berechtigte Forderung durchsetzen) | Nein, neu entwickelt                   | Information für Nicht-Anwesende über das Gruppenergebnis<br>Idee der Autorin            | Hinsch (1998)  |
| 9 – Die wichtigsten Punkte der zweiten Veranstaltung  | Nein, neu entwickelt                   | Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin                                     | Hinsch (1998)  |
| 10 – Training zur Unterscheidung von selbstsicherem, unsicherem und aggressivem Verhalten   | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 3 | ---   | Hinsch (1998)  |
| 11 – Unterscheidung von selbstsicherem, unsicherem und aggressivem Verhalten  | Nein, neu entwickelt                   | Feedback Pilot-Training<br>(Stundenbogen vom 18. Mai 2001)                              | Hinsch (1998)  |
| Die Kommunikation   | Nein, neu entwickelt                   | Entwicklung eines neuen Schemas;<br>Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin | Crisand & Crisand (1997)<br>Delhees (1994)<br>Grammer (2000)<br>Watzlawick, Beavin & Jackson (1968)<br>Watzlawick, Beavin, & Jackson (1974)<br>Krauss, Morrel-Samuels & Colasante (1991) |
| 12 - Instruktion für sozial kompetentes Verhalten – Eine berechtigte Forderung durchsetzen  | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 4 | ---   | Hinsch (1998)  |

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>                       | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b>           | <b>Grund der Neu-Einführung</b>   | <b>Quellen</b>   |
|---|--|---|--|
| Das Feedback  | Nein, neu entwickelt                   | Verantwortungsbewusster Umgang mit Feedback gewährleisten; Entwicklung eines neuen Schemas; Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin | Antons (2000)<br>Brinkmann (1999)<br>Delhees (1994)<br>Luft (1971)<br>Geißler (1999)<br>Günther & Sperber (2000) |
| 13 – Hausaufgaben – Berechtigte Forderungen durchsetzen | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 4 | ---   | Gerhard (2002)<br>Hinsch (1998)  |
| 14 – Hausaufgaben der heutigen Veranstaltung            | Nein, neu entwickelt                   | Erinnerungsstütze,<br>Transferabsicherung<br>Idee der Autorin   | Hinsch (1998)<br>Brinkmann (1999)  |

#### **Vierte Veranstaltung**

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>  | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b> | <b>Grund der Neu-Einführung</b>                                       | <b>Quellen</b>  |
|--|------------------------------|---|---|
| 15 – Die wichtigsten Punkte der dritten Veranstaltung  | Nein, neu entwickelt         | Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin                   | Hinsch (1998)   |
| 16 – Den eigenen inneren Monolog bewusst machen: Der Videofilm über eine zunächst sozial weniger kompetent wirkende Person | Nein, neu entwickelt         | einheitliche Arbeitsunterlage für alle Teilnehmer<br>Idee der Autorin | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)  |
| Der innere Monolog   | Nein, neu entwickelt         | Feedback Helaba-Training (Flipchart vom 06. November 2001)            | Günther & Sperber (2000)<br>Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Pfungsten (1998a) |
| 17 – Hausaufgabe der heutigen Veranstaltung  | Nein, neu entwickelt         | Erinnerungsstütze,<br>Transferabsicherung<br>Idee der Autorin         | Hinsch (1998)<br>Brinkmann (1999)   |

**Fünfte Veranstaltung**

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>                                    | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b>           | <b>Grund der Neu-Einführung</b>   | <b>Quellen</b>  |
|--|--|---|---|
| 18 – Die wichtigsten Punkte der vierten Veranstaltung                | Nein, neu entwickelt                   | Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin   | Hinsch (1998)   |
| 19 – Rollenspielsituationen – Emotionale Authentizität und Offenheit | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 6 | ---   | Gerhard (2002)<br>Hinsch (1998)<br>Pfungsten (1998b)<br>Jürgens (1998)        |
| 20 – Gefühle entdecken und benennen                                  | Ja<br>Entspricht Arbeitspapier 7       | ---   | Hinsch (1998)   |
| Aktives Zuhören  | Nein, neu entwickelt                   | Beide Fertigkeiten, die für sozial kompetentes Verhalten in Situationen des Typs „Emotionale Authentizität und Offenheit“ erforderlich sind, üben<br>Idee der Autorin | Barker & Watson (2001)<br>Brinkmann (1999)<br>Delhees (1994)<br>Hinsch (1998) |
| 21 – Hausaufgaben – Gefühle benennen                                 | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 8 | ---   | Pfungsten (1998a)<br>Hinsch (1998)  |
| 22 – Hausaufgaben der heutigen Veranstaltung                         | Nein, neu entwickelt                   | Erinnerungsstütze,<br>Transferabsicherung<br>Idee der Autorin   | Hinsch (1998)<br>Brinkmann (1999)   |

**Sechste Veranstaltung**

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>  | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b>           | <b>Grund der Neu-Einführung</b>                     | <b>Quellen</b> |
|--|--|---|----------------|
| 23 – Die wichtigsten Punkte der fünften Veranstaltung                                      | Nein, neu entwickelt                   | Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin | Hinsch (1998)  |
| 24 – Instruktion für sozial kompetentes Verhalten – Emotionale Offenheit und Authentizität | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 9 | ---   | Hinsch (1998)  |

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>            | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b> | <b>Grund der Neu-Einführung</b>                               | <b>Quellen</b>                    |
|--|------------------------------|---|-----------------------------------|
| 25 – Hausaufgaben der heutigen Veranstaltung | Nein, neu entwickelt         | Erinnerungsstütze,<br>Transferabsicherung<br>Idee der Autorin | Hinsch (1998)<br>Brinkmann (1999) |

### Siebte Veranstaltung

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>                                     | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b>            | <b>Grund der Neu-Einführung</b>                               | <b>Quellen</b>   |
|---|---|---|--|
| 26 – Die wichtigsten Punkte der sechsten Veranstaltungen              | Nein, neu entwickelt                    | Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin           | Hinsch (1998)  |
| 27 – Rollenspielsituationen – Kontaktgestaltung                       | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 10 | ---   | Gerhard (2002)<br>Hinsch (1998)<br>Pfungsten (1998b)<br>Jürgens (1998) |
| 28 – Instruktion für sozial kompetentes Verhalten – Kontaktgestaltung | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 11 | ---   | Hinsch (1998)  |
| 29 – Hausaufgaben – Kontakte gestalten                                | Ja<br>In Anlehnung an: Arbeitspapier 12 | ---   | Gerhard (2002)<br>Hinsch (1998)  |
| 30 – Hausaufgaben der heutigen Veranstaltung                          | Nein, neu entwickelt                    | Erinnerungsstütze,<br>Transferabsicherung<br>Idee der Autorin | Hinsch (1998)<br>Brinkmann (1999)                                      |

### Achte Veranstaltung

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>                     | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b> | <b>Grund der Neu-Einführung</b>                     | <b>Quellen</b>   |
|---|------------------------------|---|--|
| 31 – Die wichtigsten Punkte der siebten Veranstaltung | Nein, neu entwickelt         | Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin | Hinsch (1998)  |
| 32 – Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten   | Nein, neu entwickelt         | Zusammenfassende Darstellung<br>Idee der Autorin    | Brown (1983)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Hinsch (1998) |

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>  | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b> | <b>Grund der Neu-Einführung</b>   | <b>Quellen</b>  |
|--|------------------------------|---|---|
| Zuordnung einer realen (privaten oder beruflichen) Situation zu einem Situationstyp ist das Resultat Ihrer Entscheidung. | Nein, neu entwickelt         | Anwendung des Erklärungsmodells auf persönlich erlebte Berufssituation; Transfersicherung<br>Idee der Autorin | Brinkmann (1999)<br>Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Pfungsten (1998a) |
| 33 – Hausaufgaben der heutigen Veranstaltung   | Nein, neu entwickelt         | Feedback Helaba-Training (Flip-Chart vom 20. November 2001)   | ---   |
| 34 – Die wichtigsten Punkte der achten Veranstaltung   | Nein, neu entwickelt         | Information für Nicht-Anwesende<br>Idee der Autorin   | Hinsch (1998)   |
| Teilnahmezertifikat  | Nein, neu entwickelt         | Anerkennung der<br>Trainingsteilnehmer<br>Idee der Autorin  | Hinsch & Pfungsten (1998a)  |

### Workshop

| <b>Titel der Arbeitsunterlage</b>                                | <b>GSK-Arbeitsunterlage?</b> | <b>Grund der Neu-Einführung</b>                | <b>Quellen</b>             |
|--|------------------------------|--|----------------------------|
| Kurzinformation über das Coaching-Programm inkl. Anmeldeformular | Nein, neu entwickelt         | Werbung bei der Zielgruppe<br>Idee der Autorin | Hinsch & Pfungsten (1998a) |

**Anhang I**

*Im Training „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ eingesetzte Overhead-Projektor-Folien*

**Jede Veranstaltung:** 1 neu entwickelte Folie

| <b>Titel der Folie</b>  | <b>Quellen</b> | <b>Anmerkung</b>  |
|---|----------------|---|
| Herzlich Willkommen zum Seminar „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ | ---            | Die Folie wird vor Beginn der Veranstaltung als Begrüßung auf den Overhead-Projektor gelegt. Sie wird um 9 Uhr mit Veranstaltungsbeginn entfernt. |

**Einführungsveranstaltung:** 17 neu entwickelte Folien

| <b>Titel der Folie</b>                                   | <b>Quellen</b>   | <b>Anmerkung</b>  |
|--|--|---|
| Seminar „Soziale Kompetenzen in der Helaba“              | ---  | ---   |
| Zitat von Leo Tolstoi                                    | Barker & Watson (2001, S. 111)   | ---   |
| Ziele der Einführungsveranstaltung                       | Brinkmann (1999)<br>Fiedler (1996)<br>Hinsch (1998)<br>Locke & Latham (1990) | Vor der Behandlung eines jeden Trainingsziels wird diese Folie aufgelegt. Der moderierende Trainer verweist auf das Ziel, das als nächstes behandelt wird. Die Ziele werden bei der abschließenden Zusammenfassung erneut an die Leinwand projiziert. |
| Welche Erwartungen an das Seminar haben Sie?             | Brinkmann (1999)   | Die Folie liegt solange auf dem Overhead-Projektor, bis die Trainingsteilnehmer ihre Metaplan®-Karten fertig beschriftet haben.   |
| Die zwischenmenschliche Kommunikation                    | Delhees (1994)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                    | ---   |
| Die zwischenmenschliche Kommunikation (Folienschablonen) | Hinsch & Weigelt (1998)  | Die Folienschablonen werden ausgeschnitten. So kann eine interaktive Informationserarbeitung mit den Teilnehmern erfolgen.  |

| <b>Titel der Folie</b>   | <b>Quellen</b>  | <b>Anmerkung</b>   |
|--|---|--|
| Welche Situationstypen werden im Seminar behandelt?  | Delhees (1994)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                     | ---  |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit? 1)<br>Berechtigte Forderungen durchsetzen    | Delhees (1994)<br>Gerhard (2002)<br>Geißler (1999)<br>Hinsch & Weigelt (1998) | ---  |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit? 2)<br>Emotionale Authentizität und Offenheit |   | ---  |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit? 3)<br>Kontaktgestaltung                      |   | ---  |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit   | Geißler (1999)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Vandenput (1973)                 | ---  |
| Sozial kompetentes Verhalten kann trainiert werden.  | Pfingsten (1998a)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                  | ---  |
| Die Entwicklung von sozialen Kompetenzen   | Brattig (1997)<br>Hinsch (1998)   | ---  |
| Seminarinhalte   | Hinsch (1998)   | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert.   |
| Die Wirksamkeit des Seminars   | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Pfingsten (1998b)                                   | ---  |
| Welche Bedenken haben Sie?<br>Welche Vorteile bietet Ihnen das Seminar?  | McGuire (1964)  | Die Folie liegt solange auf dem Overhead-Projektor, bis die Teilnehmer ihre Metaplan <sup>®</sup> -Karten beschriftet haben. |

### Zweite Veranstaltung: 10 neu entwickelte Folien

| <b>Titel der Folie</b>                              | <b>Quellen</b> | <b>Anmerkung</b>   |
|---|----------------|--|
| Die wichtigsten Punkte der Einführungsveranstaltung | Hinsch (1998)  | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert. |

| <b>Titel der Folie</b>   | <b>Quellen</b>   | <b>Anmerkung</b>  |
|--|--|---|
| Ziele der heutigen Veranstaltung   | Brinkmann (1999)<br>Fiedler (1996)<br>Hinsch (1998)<br>Locke & Latham (1990) | s.o.  |
| Wir lernen uns kennen  | Huber (1999, S. 73)  | ---   |
| Erklärungsmodell sozial kompetenten Verhaltens (I)                                 | Hinsch (1998)  | ---   |
| Erklärungsmodell sozial kompetenten Verhaltens (II)                                | Hinsch (1998)<br>Pfungsten (1998a)   | ---   |
| Erklärungsmodell sozial kompetenten Verhaltens – Verbindung zu den Seminarinhalten | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Pfungsten (1998a)                | ---   |
| Erklärungsmodell auf die folgende Berufssituation beziehen (Arbeitsunterlage 4)    | Geißler (1999)<br>Hinsch (1998)<br>Vandenput (1973)                          | ---   |
| Erklärungsmodell auf Berufssituationen beziehen (Arbeitsunterlage 6)               | Geißler (1999)<br>Hinsch (1998)<br>Vandenput (1973)                          | ---   |
| Was ist eine berechtigte Forderung?  | Hinsch & Weigelt (1998)  | ---   |
| Die Progressive Muskelenstimmung nach Jacobson                                     | Fiedler (1996)   | Die Folie liegt während des Vortrages auf dem Overhead-Projektor. Die Trainer verweisen im Verlauf v.a. bei einem Themenwechsel auf die Folie, so dass die Teilnehmer eine inhaltliche Orientierung erhalten. |

### Dritte Veranstaltung: 6 neu entwickelte Folien

| <b>Titel der Folie</b>                           | <b>Quellen</b> | <b>Anmerkung</b>   |
|--|----------------|--|
| Die wichtigsten Punkte der zweiten Veranstaltung | Hinsch (1998)  | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert. |



| <b>Titel der Folie</b>   | <b>Quellen</b>   | <b>Anmerkung</b>   |
|--|--|--|
| Erklärungsmodell sozial kompetenten Verhaltens (II)                            | Hinsch (1998)<br>Pfungsten (1998a)   | Folie aus der zweiten Veranstaltung<br>Diese Folie wird gezeigt, um zu verdeutlichen, an welchem Punkt des Modells die Progressive Muskelentspannung (vgl. „Die wichtigsten Punkte der dritten Veranstaltung“) ansetzt. Später wird die Folie eingesetzt, um die Verbindung von Situationstypen (hier: Berechtigte Forderung durchsetzen) und dem Erklärungsmodell darzulegen. |
| Ziele der heutigen Veranstaltung   | Brinkmann (1999)<br>Fiedler (1996)<br>Hinsch (1998)<br>Locke & Latham (1990) | s.o.   |
| Unterscheidung von selbstsicheren, unsicheren und aggressiven Verhaltensweisen | Delhees (1994)<br>Hinsch (1998)  | ---  |
| Die Bedeutung der Kommunikation und der Situation                              | Huber (1999, S. 6)   | ---  |
| Was ist eine berechtigte Forderung?  | Hinsch & Weigelt (1998)  | Folie aus der zweiten Veranstaltung  |
| Drücke ich mich präzise aus?   | Browne (1991)  | ---  |
| Wie gehe ich mit potentielltem Widerspruch um?                                 | Browne (1991)  | ---  |

#### **Vierte Veranstaltung: 2 neu entwickelte Folien**

| <b>Titel der Folie</b>                              | <b>Quellen</b>                     | <b>Anmerkung</b>   |
|---|------------------------------------|--|
| Die wichtigsten Punkte der dritten Veranstaltung    | Hinsch (1998)                      | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert.   |
| Ziele der heutigen Veranstaltung                    | Hinsch (1998)                      | s.o.   |
| Erklärungsmodell sozial kompetenten Verhaltens (II) | Hinsch (1998)<br>Pfungsten (1998a) | Folie aus der zweiten Veranstaltung<br>Diese Folie wird gezeigt, um die Bedeutsamkeit der späteren Übungen zum inneren Monolog darzustellen. |

**Fünfte Veranstaltung:** 6 neu entwickelte Folien

| <b>Titel der Folie</b>   | <b>Quellen</b>   | <b>Anmerkung</b>   |
|--|--|--|
| Die wichtigsten Punkte der vierten Veranstaltung   | Hinsch (1998)  | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert.   |
| Ziele der heutigen Veranstaltung   | Brinkmann (1999)<br>Fiedler (1996)<br>Hinsch (1998)<br>Locke & Latham (1990) | s.o.   |
| Welche Situationstypen werden im Seminar behandelt?  | Delhees (1994)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                    | Folien aus der Einführungsveranstaltung<br>Die Folien verdeutlicht die Unterschiede der Situationstypen „Berechtigte Forderung durchsetzen“ und „Emotionale Authentizität und Offenheit“ |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit? 1)<br>Berechtigte Forderungen durchsetzen    | Delhees (1994)<br>Gerhard (2002)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                  |  |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit? 2)<br>Emotionale Authentizität und Offenheit | Delhees (1994)<br>Gerhard (2002)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                  |  |
| Sich widerstreitende Gedanken und Gefühle  | Schulz von Thun (2001, S. 72)  | ---  |
| Aktives Zuhören  | Huber (1999, S. 45)  | ---  |
| Übung „Der kontrollierte Dialog“   | Antons (2000)<br>Brinkmann (1999)<br>Günther & Sperber (2000)                | Die Folie wird während der gesamten Übung an die Leinwand projiziert.  |
| Wie erreiche ich Aufmerksamkeit?   | Browne (1991)  | ---  |

**Sechste Veranstaltung:** 3 neu entwickelte Folien

| <b>Titel der Folie</b>                           | <b>Quellen</b> | <b>Anmerkung</b>   |
|--|----------------|--|
| Die wichtigsten Punkte der fünften Veranstaltung | Hinsch (1998)  | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert. |
| Ziele der heutigen Veranstaltung                 | Hinsch (1998)  | s.o.   |
| Wie erreiche ich einen Kompromiss?               | Browne (1991)  | ---  |

**Siebte Veranstaltung: 5 neu entwickelte Folien**

| <b>Titel der Folie</b>   | <b>Quellen</b>   | <b>Anmerkung</b>   |
|--|--|--|
| Die wichtigsten Punkte der sechsten Veranstaltung  | Hinsch (1998)  | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert.   |
| Ziele der heutigen Veranstaltung   | Brinkmann (1999)<br>Fiedler (1996)<br>Hinsch (1998)<br>Locke & Latham (1990) | s.o.   |
| Welche Situationstypen werden im Seminar behandelt?  | Delhees (1994)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                    | Folien aus der Einführungsveranstaltung<br>Die Folien verdeutlicht die Unterschiede der Situationstypen „Berechtigte Forderung durchsetzen“ und „Emotionale Authentizität und Offenheit“ |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit? 1)<br>Berechtigte Forderungen durchsetzen    | Delhees (1994)<br>Gerhard (2002)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                  |  |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit? 2)<br>Emotionale Authentizität und Offenheit | Delhees (1994)<br>Gerhard (2002)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                  |  |
| Wann bietet das Seminar Ihnen eine Weiterentwicklungsmöglichkeit? 3)<br>Kontaktgestaltung                      | Delhees (1994)<br>Gerhard (2002)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                  |  |
| Situationstyp „Kontaktgestaltung“  | Huber (1999, S. 43)  | ---  |
| Wie beginne ich ein Gespräch mit einer Person?   | Browne (1991)  | ---  |
| Wie spreche ich einer Frau das richtige Kompliment aus?  | Browne (1991)  | ---  |

**Achte Veranstaltung: 10 neu entwickelte Folien**

| <b>Titel der Folie</b>                           | <b>Quellen</b> | <b>Anmerkung</b>   |
|--|----------------|--|
| Die wichtigsten Punkte der siebten Veranstaltung | Hinsch (1998)  | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert. |

| Titel der Folie   | Quellen  | Anmerkung  |
|---|--|--|
| Ziele der heutigen Veranstaltung  | Brinkmann (1999)<br>Fiedler (1996)<br>Hinsch (1998)<br>Locke & Latham (1990) | s.o.   |
| Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten – Gemeinsamkeiten                        | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                     | Diese Folien sind eine Zusammenfassung der Helaba-Arbeitsunterlagen 12, 24 und 28.   |
| Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten – Berechtigte Forderung durchsetzen      | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                     |  |
| Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten – Emotionale Authentizität und Offenheit | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                     |  |
| Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten – Kontaktgestaltung                      | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                     |  |
| Individuelle Ziel ein einer Situation   | Delhees (1994)<br>Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                   | ---  |
| Individuelle Ziele in einer Situation (Folienschablonen)                                | Hinsch & Weigelt (1998)  | Die Folienschablonen werden ausgeschnitten. So kann eine interaktive Informationserarbeitung mit den Teilnehmern erfolgen. |
| Individuelle Ziele in einer Situation – Ein Beispiel                                    | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                                     | ---  |
| Persönliche berufliche Problemsituationen   | Brinkmann (1999)<br>Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                 | ---  |

**Workshop: 8 neu entwickelte Folien**

| Titel der Folie   | Quellen  | Anmerkung  |
|---|--|--|
| Die wichtigsten Punkte der achten Veranstaltung   | Hinsch (1998)  | Trainingsablauf und Trainingsinhalte wurden modifiziert.   |
| Ziele der heutigen Veranstaltung  | Brinkmann (1999)<br>Fiedler (1996)<br>Locke & Latham (1990)          | s.o.   |
| Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten – Gemeinsamkeiten                        | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                             | Diese Folien sind eine Zusammenfassung der Helaba-Arbeitsunterlagen 12, 24 und 28.   |
| Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten – Berechtigte Forderung durchsetzen      | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                             |  |
| Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten – Emotionale Authentizität und Offenheit | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                             |  |
| Instruktionen für sozial kompetentes Verhalten – Kontaktgestaltung                      | Hinsch (1998)<br>Hinsch & Weigelt (1998)                             |  |
| Erfahrungsaustausch   | Fiedler (1996)<br>Hinsch & Weigelt (1998)<br>Pfungsten (1998a)       | Die Folie wird während des Erfahrungsaustausches an die Leinwand projiziert. Die Trainer verweisen im Verlauf v.a. bei einem Themenwechsel auf die Folie, so dass die Teilnehmer eine inhaltliche Orientierung erhalten. |
| Das weiterführende Coaching-Programm  | Auswertung des Fragebogens „Weiterführende Angebote“ (vgl. Anhang J) | ---  |

**Anhang J**

*Fragebogen „Weiterführende Angebote“*

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
| 1. | Ich habe Interesse an einem das Seminar „Soziale Kompetenzen in der Helaba“ weiterführenden <b>Coaching</b> .                           | 1<br>ja   | 2<br>nein   |
| 2. | Wie häufig würden Sie am Coaching teilnehmen?   | ___ mal pro Monat / Jahr  |   |
| 3. | Über welchen Zeitrahmen sollte sich das Coaching erstrecken?  | ___ Monat(e) / Jahr(e)  |   |
| 4. | Meine Coaching-Gruppe soll ...  | 1<br>... nur die Seminararteilnehmer der Dienstags-Gruppe umfassen. | 1<br>... kann auch Seminararteilnehmer aus den anderen drei Gruppen umfassen. |
| 5. | Welche Inhalte sollte das Coaching umfassen?<br><br>.....<br><br>.....<br><br>.....   |   |   |
| 6. | Ich habe Interesse an einem Seminar <b>„Soziale Kompetenzen in der Helaba II“</b> .   | 1<br>ja   | 2<br>nein   |
| 7. | Welche Inhalte sollten in einem Seminar „Soziale Kompetenzen in der Helaba II“ behandelt werden?<br><br>.....<br><br>.....<br><br>..... |   |   |

**Vielen Dank für Ihre Meinung!**

**Bitte füllen Sie den Code aus:**

|   |                                       |  |   |
|---|---------------------------------------|--|---|
| Ihr Geschlecht<br>(W für weiblich;<br>M für männlich) | Erster Buchstabe<br>Ihres Geburtsorts | Erster Buchstabe des<br>ersten Vornamens<br>ihrer Mutter | Die letzten beiden Ziffern Ihres<br>Geburtsjahres |
|   |                                       |  |   |

## Anhang K

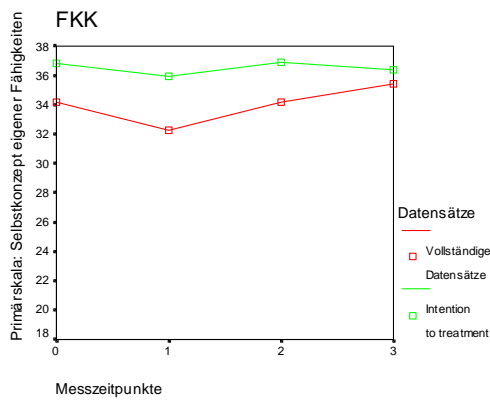
### Die Frage nach der globalen Interpretation

Zur Überprüfung, ob sich die Zeitverläufe zwischen der Gruppe mit vollständigen Daten und der Gruppe, bei der fehlende Daten mit Hilfe der Intended-to-treat-Schätzung ersetzt wurden, bedeutsam unterscheiden, wurde eine zweifaktorielle Varianzanalyse mit Messwiederholung durchgeführt.

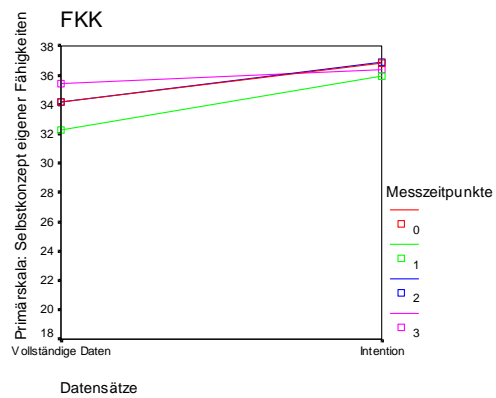
#### (1) Die FKK-Primärskalen FKK-SK und FKK-P

Es zeigten sich signifikante Interaktionen, die jeweils als hybrid einzustufen sind (vgl. Bortz & Döring, 2002): Die Graphen des einen Interaktionsdiagramm weisen den gleichen Trend auf, die Linienzüge des anderen Interaktionsdiagramms sind divergierend.

#### FKK-SK

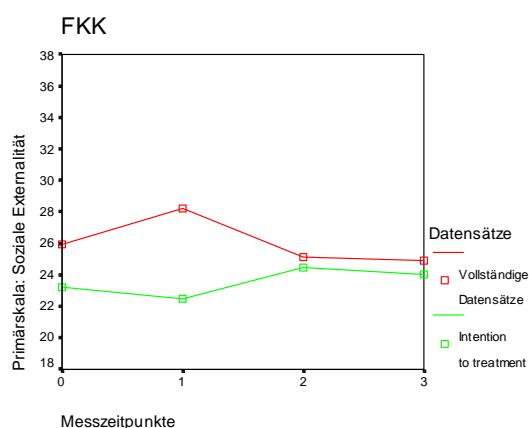


→ divergierende Graphen

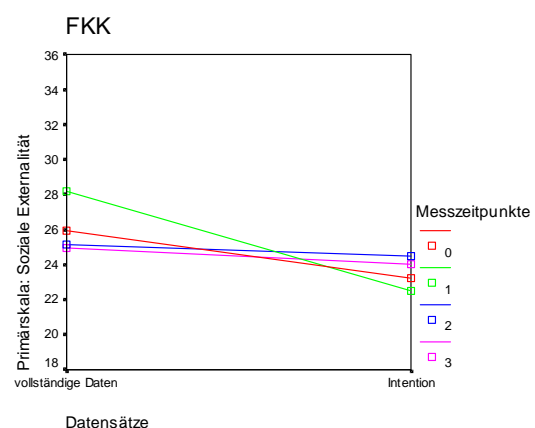


→ Graphen weisen den gleichen Trend auf

#### FKK-P



→ divergierende Graphen



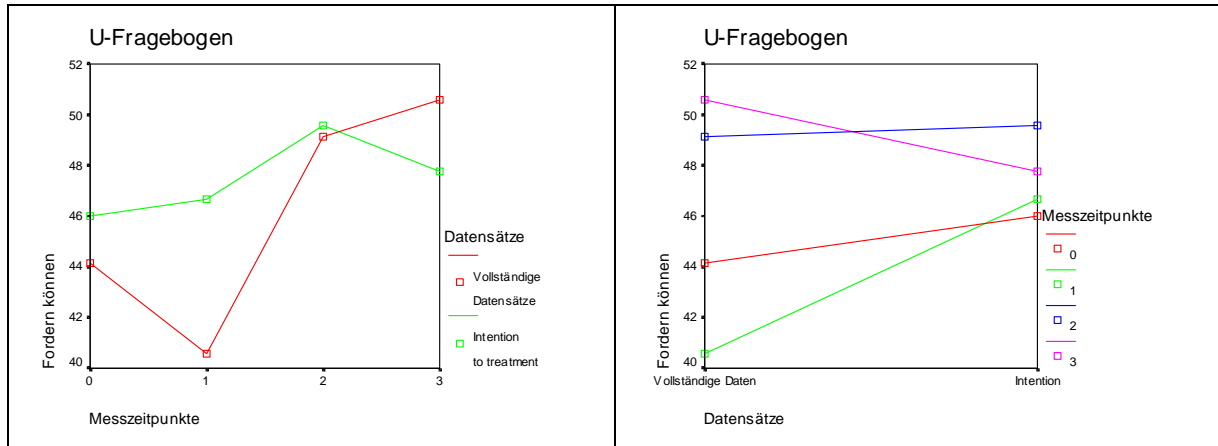
→ Graphen weisen den gleichen Trend auf

Da bei FKK-SK und FKK-P die Werte in beiden Personengruppen (vollständige Daten vs. Intended-to-treat-Schätzung) den gleichen Trend zeigen, kann der Zwischensubjektfaktor global interpretiert werden.

**(1) Die U-Fragebogenskalen „Fordern können“ und „Fehlschlag- und Kritikangst“**

**Fordern können**

Bei der Skala „Fordern können“ des U-Fragebogens zeigte sich eine signifikante Interaktion. Diese ist als disordinal einzustufen (vgl. Bortz & Döring, 2002): Die Graphen beider Interaktionsdiagramme divergieren.



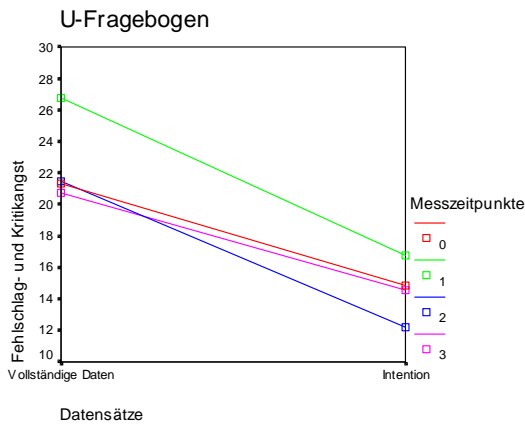
→ divergierende Graphen

→ divergierende Graphen

Bei einer disordinalen Interaktion kann keiner der beiden Faktoren global interpretiert werden. Bei der Skala „Fordern können“ muss eine differenzierte Betrachtung erfolgen.

**Fehlschlag- und Kritikangst**

Bei der Skala „Fehlschlag- und Kritikangst“ des U-Fragebogens zeigte sich ein signifikanter Zwischensubjekteffekt.



Der Zwischensubjekteffekt zeigt, dass die Personen, die vollständige Datensätze aufweisen, bedeutsam höhere Werte auf der Skala Fehlschlag- und Kritikangst aufweisen als Personen, bei denen Daten mit Hilfe der Intended-to-treat-Schätzung ersetzt wurden. Eine globale Interpretation über den Zwischensubjektfaktor ist nicht empfehlenswert.



**Anhang L**

Die Mittelwerte und Standardabweichungen über den Zeitverlauf hinweg

(1) Die Gesamtstichprobe (N = 26)

**SKA**

| Skalen   | t <sub>0</sub> |      | t <sub>1</sub> |      | t <sub>2</sub> |      | t <sub>3</sub> |      |
|--|----------------|------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|
|  | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   |
| Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)   | 18.38          | 6.27 | 19.00          | 5.89 | 22.13          | 6.36 | 22.17          | 5.58 |
| Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E) | 18.12          | 6.08 | 18.31          | 5.61 | 21.56          | 5.78 | 20.94          | 5.51 |
| Kontaktgestaltung (SKA-K)                      | 17.58          | 4.05 | 16.42          | 4.35 | 20.35          | 4.96 | 19.60          | 4.89 |

**ESKA**

| Skalen  | t <sub>0</sub> |      | t <sub>1</sub> |      | t <sub>2</sub> |      | t <sub>3</sub> |      |
|---|----------------|------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|
|   | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   |
| Durchsetzen berechtigter Forderungen (ESKA-D)   | 9.23           | 4.07 | 9.88           | 4.44 | 8.02           | 4.45 | 7.81           | 3.76 |
| Emotionale Authentizität und Offenheit (ESKA-E) | 9.19           | 4.47 | 7.62           | 4.16 | 6.65           | 4.24 | 6.79           | 4.24 |
| Kontaktgestaltung (ESKA-K)                      | 7.04           | 4.17 | 7.19           | 4.72 | 5.29           | 4.04 | 5.54           | 4.28 |

**FKK**

| Skalen                                     | t <sub>0</sub> |      | t <sub>1</sub> |      | t <sub>2</sub> |      | t <sub>3</sub> |      |
|--|----------------|------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|
|  | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   |
| Selbstkonzept eigener Fähigkeiten (FKK-SK) | 35.38          | 5.58 | 33.96          | 6.46 | 35.40          | 5.04 | 35.88          | 5.63 |
| Internalität (FKK-I)                       | 33.54          | 4.18 | 33.04          | 4.74 | 34.38          | 4.55 | 34.96          | 5.31 |
| Soziale Externalität (FKK-P)               | 24.69          | 5.61 | 25.58          | 5.75 | 24.85          | 5.56 | 24.52          | 4.91 |
| Fatalistische Externalität (FKK-C)         | 20.65          | 5.68 | 21.27          | 5.32 | 20.17          | 6.20 | 19.96          | 5.35 |

**U-Fragebogen**

| Skalen                      | t <sub>0</sub> |       | t <sub>1</sub> |       | t <sub>2</sub> |      | t <sub>3</sub> |      |
|-----------------------------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|------|----------------|------|
|                             | M              | SD    | M              | SD    | M              | SD   | M              | SD   |
| Fehlschlag- und Kritikangst | 18.35          | 11.42 | 22.15          | 12.85 | 17.21          | 9.18 | 17.87          | 9.96 |
| Kontaktangst                | 18.96          | 9.55  | 22.69          | 10.99 | 18.15          | 9.10 | 17.98          | 8.80 |
| Fordern können              | 45.00          | 8.63  | 43.38          | 8.19  | 49.35          | 8.67 | 49.27          | 7.49 |
| Nicht-nein-sagen-können     | 15.08          | 8.01  | 16.96          | 8.72  | 14.23          | 6.90 | 13.81          | 7.12 |
| Schuldgefühle               | 3.96           | 2.78  | 4.65           | 3.37  | 3.77           | 2.82 | 3.63           | 2.65 |
| Anständigkeit               | 10.08          | 4.48  | 9.92           | 3.43  | 9.48           | 4.23 | 9.19           | 3.57 |

**(2) Die Teilstichprobe mit vollständigen Datensätzen (N = 14)****Ausgewählte FKK-Skalen**

| Skalen                                     | t <sub>0</sub> |      | t <sub>1</sub> |      | t <sub>2</sub> |      | t <sub>3</sub> |      |
|--|----------------|------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|
|  | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   |
| Selbstkonzept eigener Fähigkeiten (FKK-SK) | 34.14          | 3.74 | 32.29          | 4.46 | 34.14          | 3.78 | 35.43          | 4.59 |
| Soziale Externalität (FKK-P)               | 25.93          | 5.81 | 28.21          | 4.76 | 25.14          | 5.20 | 24.93          | 4.46 |

**Ausgewählte U-Fragebogenskalen**

| Skalen                      | t <sub>0</sub> |      | t <sub>1</sub> |      | t <sub>2</sub> |      | t <sub>3</sub> |      |
|-----------------------------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|
|                             | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   |
| Fehlschlag- und Kritikangst | 21.36          | 9.94 | 26.79          | 8.22 | 21.50          | 6.51 | 20.71          | 7.83 |
| Fordern können              | 44.14          | 7.20 | 40.57          | 5.09 | 49.14          | 8.36 | 50.57          | 6.27 |

**(3) Die Teilstichprobe mit Intended-to-treat-geschätzten Daten (N = 12)****Ausgewählte FKK-Skalen**

| Skalen                                     | t <sub>0</sub> |      | t <sub>1</sub> |      | t <sub>2</sub> |      | t <sub>3</sub> |      |
|--|----------------|------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|
|  | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   | M              | SD   |
| Selbstkonzept eigener Fähigkeiten (FKK-SK) | 36.83          | 7.07 | 35.92          | 7.97 | 36.88          | 6.05 | 36.42          | 6.83 |
| Soziale Externalität (FKK-P)               | 23.25          | 5.22 | 22.50          | 5.40 | 24.50          | 6.17 | 24.04          | 5.56 |

**Ausgewählte U-Fragebogenskalen**

| Skalen                      | t <sub>0</sub> |       | t <sub>1</sub> |       | t <sub>2</sub> |      | t <sub>3</sub> |       |
|-----------------------------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|------|----------------|-------|
|                             | M              | SD    | M              | SD    | M              | SD   | M              | SD    |
| Fehlschlag- und Kritikangst | 14.83          | 12.42 | 16.75          | 15.37 | 12.21          | 9.52 | 14.54          | 11.44 |
| Fordern können              | 46.00          | 10.29 | 46.67          | 10.00 | 49.58          | 9.39 | 47.75          | 8.73  |

**Anhang M**

*Kurz- und langfristige Effektgrößen nach Cohen (1988) basierend auf der Gesamtstichprobe*

**(1) Mittelwerte und die gemeinsame Standardabweichung der Stichproben der Prä- und Post- Testung**

| <b>SKA</b>                                      |                         |                          |  |
|---|-------------------------|--------------------------|--|
| Skala   | Prä-Testung<br><i>M</i> | Post-Testung<br><i>M</i> | Gemeinsame<br>Standardabweichung <i>SD</i> |
| Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)    | 19.00                   | 22.13                    | 6.27                                       |
| Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E)  | 18.31                   | 21.56                    | 5.87                                       |
| Kontaktgestaltung (SKA-K)                       | 16.42                   | 20.35                    | 5.03                                       |
| <b>ESKA</b>                                     |                         |                          |  |
| Skala   | Prä-Testung<br><i>M</i> | Post-Testung<br><i>M</i> | Gemeinsame<br>Standardabweichung <i>SD</i> |
| Durchsetzen berechtigter Forderungen (ESKA-D)   | 9.88                    | 8.02                     | 4.50                                       |
| Emotionale Authentizität und Offenheit (ESKA-E) | 7.62                    | 6.65                     | 4.19                                       |
| Kontaktgestaltung (ESKA-K)                      | 7.19                    | 5.29                     | 4.46                                       |
| <b>FKK</b>                                      |                         |                          |  |
| Skala   | Prä-Testung<br><i>M</i> | Post-Testung<br><i>M</i> | Gemeinsame<br>Standardabweichung <i>SD</i> |
| Selbstkonzept eigener Fähigkeiten (FKK-SK)      | 33.96                   | 35.40                    | 5.78                                       |
| Internalität (FKK-I)                            | 33.04                   | 34.38                    | 4.65                                       |
| Soziale Externalität (FKK-P)                    | 25.58                   | 24.85                    | 5.61                                       |
| Fatalistische Externalität (FKK-C)              | 21.27                   | 20.17                    | 5.74                                       |
| <b>U-Fragebogen</b>                             |                         |                          |  |
| Skala   | Prä-Testung<br><i>M</i> | Post-Testung<br><i>M</i> | Gemeinsame<br>Standardabweichung <i>SD</i> |
| Fehlschlag- und Kritikangst                     | 22.15                   | 17.21                    | 11.33                                      |
| Kontaktangst                                    | 22.69                   | 18.15                    | 10.25                                      |
| Fordern können                                  | 43.38                   | 49.35                    | 8.88                                       |
| Nicht Nein sagen können                         | 16.96                   | 14.23                    | 7.90                                       |
| Schuldgefühle                                   | 4.65                    | 3.77                     | 3.11                                       |
| Übertriebene Anständigkeit                      | 9.92                    | 9.48                     | 3.82                                       |

**(2) Mittelwerte und die gemeinsame Standardabweichung der Stichproben der Prä- und Follow up-Testung**

| <b>SKA</b>                                      |                         |                                   |  |
|---|-------------------------|-----------------------------------|--|
| Skala   | Prä-Testung<br><i>M</i> | Follow up-<br>Testung<br><i>M</i> | Gemeinsame<br>Standardabweichung <i>SD</i> |
| Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)    | 19.00                   | 22.17                             | 5.90                                       |
| Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E)  | 18.31                   | 20.94                             | 5.66                                       |
| Kontaktgestaltung (SKA-K)                       | 16.42                   | 19.60                             | 4.85                                       |
| <b>ESKA</b>                                     |                         |                                   |  |
| Skala   | Prä-Testung<br><i>M</i> | Follow up-<br>Testung<br><i>M</i> | Gemeinsame<br>Standardabweichung <i>SD</i> |
| Durchsetzen berechtigter Forderungen (ESKA-D)   | 9.88                    | 7.81                              | 4.20                                       |
| Emotionale Authentizität und Offenheit (ESKA-E) | 7.62                    | 6.79                              | 4.18                                       |
| Kontaktgestaltung (ESKA-K)                      | 7.19                    | 5.54                              | 4.54                                       |
| <b>FKK</b>                                      |                         |                                   |  |
| Skala   | Prä-Testung<br><i>M</i> | Follow up-<br>Testung<br><i>M</i> | Gemeinsame<br>Standardabweichung <i>SD</i> |
| Selbstkonzept eigener Fähigkeiten (FKK-SK)      | 33.96                   | 35.88                             | 6.08                                       |
| Internalität (FKK-I)                            | 33.04                   | 34.96                             | 5.07                                       |
| Soziale Externalität (FKK-P)                    | 25.58                   | 24.52                             | 5.32                                       |
| Fatalistische Externalität (FKK-C)              | 21.27                   | 19.96                             | 5.32                                       |
| <b>U-Fragebogen</b>                             |                         |                                   |  |
| Skala   | Prä-Testung<br><i>M</i> | Follow up-<br>Testung<br><i>M</i> | Gemeinsame<br>Standardabweichung <i>SD</i> |
| Fehlschlag- und Kritikangst                     | 22.15                   | 17.87                             | 11.59                                      |
| Kontaktangst                                    | 22.69                   | 17.89                             | 10.14                                      |
| Fordern können                                  | 43.38                   | 49.27                             | 8.32                                       |
| Nicht Nein sagen können                         | 16.96                   | 13.81                             | 8.04                                       |
| Schuldgefühle                                   | 4.65                    | 3.63                              | 3.05                                       |
| Übertriebene Anständigkeit                      | 9.92                    | 9.19                              | 3.49                                       |

Gleichung zur Berechnung der Effektgrößen  $d'$  nach Cohen (1988, S. 20, Gleichung 2.2.2)

$$d = \frac{|m_X - m_Y|}{\sigma}$$

$\sigma$  = Effektgröße des zweiseitigen t-Tests

$m_X$  und  $m_Y$  = Mittelwerte der beiden Stichproben

$\sigma$  = gemeinsame Standardabweichung der Stichproben

### ***Klassifikationsregeln für kleine, mittlere und große Effekte***

Cohen (1988, 1992) klassifiziert die Effektgrößen. Bei einem t-Test für unabhängige Stichproben gilt eine Effektgröße von  $d' = 0.20$  als klein (sofern ungleich Null), eine Effektgröße von  $d' = 0.5$  als mittel und eine Effektgröße von  $d' = 0.8$  als groß.

Diese Klassifikation wurde auf den t-Test für abhängige Stichproben übertragen: Eine Effektgröße von  $d' \geq 0.65$  gilt als groß, eine Effektgröße im Bereich von  $0.35 \geq d' \geq 0.64$  gilt als mittel, eine Effektgröße im Bereich von  $0.10 \geq d' \leq 0.34$  als klein und eine Effektstärke von  $d' \leq 0.09$  als praktisch unbedeutsam.

**Anhang N***Die Anforderungsgeneralisierung***(1) Darstellung, welche SKA-Items (Gerhard, 2002) im Training verwendet wurden**

| Skalen  | Items   |
|---|---|
| <i>Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)</i>   |   |
| <p>Im Training<br/>Items 1, 10, 13, 16, 19</p>        | <p>1) Ein Kollege übergibt Ihnen eine Arbeit, die unvollständig ist. Sie geben ihm seine Arbeit mit der Bitte um Vervollständigung zurück.<br/>10) Sie werden während einer komplizierten Tätigkeit von einem Kollegen unterbrochen und fordern ihn auf, etwas später wieder zu kommen.<br/>13) Sie bekommen eine neue Aufgabe erklärt und verstehen einen Aspekt nicht. Sie fordern Ihren Arbeitskollegen auf, diesen Teil erneut zu erläutern.<br/>16) Das Essen in der Kantine ist zum wiederholten Mal zu kalt. Sie fordern bei der Essensausgabe ein warmes Gericht.<br/>19) Ihr Kollege hat vergessen, Ihnen einen vorgelegten Betrag zurückzugeben. Sie fordern diesen nun nach einigen Tagen ein.</p>   |
| <p>Nicht im Training<br/>Items 4, 7, 22, 25, 28</p>   | <p>4) In einer Besprechung verstehen Sie den Standpunkt eines Kollegen nicht. Sie fordern ihn auf, das Gesagte in anderen Worten zu wiederholen.<br/>7) Ein Kollege bittet Sie um die Übernahme verschiedener Arbeiten, die er nicht erledigen kann, ohne Überstunden einzulegen. Sie haben jedoch selbst ausreichend zu tun und lehnen ab.<br/>22) Der zuvor vereinbarte Freizeitausgleich von Überstunden wird von ihrem Vorgesetzten übergangen. Sie sprechen ihn darauf an und verlangen die abgesprochene Freizeit.<br/>25) Sie sind die einzige Person mit schulpflichtigen Kindern in Ihrem Büro. Sie möchten daher Ihren Urlaub während der Schulferien nehmen. Sie teilen Ihren Kollegen Ihr Anliegen mit.<br/>28) Ein Kollege nimmt trotz Absprache die umgeleiteten Telefonanrufe nicht an. Sie weisen ihn auf diesen Missstand hin und fordern, dass er in Zukunft die Anrufe entgegen nehmen wird.</p>   |
| <i>Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E)</i> |   |
| <p>Im Training<br/>Items 2, 11, 17, 20, 23</p>        | <p>2) Ein Kollege möchte zur gleichen Zeit seinen Jahresurlaub einreichen wie Sie. Da Sie aber schon im letzten Jahr Rücksicht genommen haben, fühlen Sie sich ungerecht behandelt und möchten Ihre Urlaubswünsche nicht zurückziehen. Sie teilen dem Kollegen Ihre Einwände mit.<br/>11) Sie sind sehr angespannt, teilen dies Ihren Kollegen mit und bitten um Verständnis.<br/>17) Sie möchten entgegen Ihren Gewohnheiten die Mittagspause mit einem anderen Kollegen verbringen. Sie erklären dies Ihrem gewohnten Begleiter - auch wenn dieser enttäuscht sein wird.<br/>20) In Ihrem gemeinsamen Büro hat Ihr Kollege ein Fenster geöffnet. Es wird Ihnen jedoch nach einiger Zeit zu kalt und Sie bitten ihn, das Fenster wieder zu schließen.<br/>23) In der Kaffeeküche Ihres Büros herrscht meist Unordnung und das Geschirr wird hauptsächlich von Ihnen gespült. Sie fühlen sich ungerecht behandelt, teilen dies ihren Kollegen mit und streben an, einen Küchendienst einzuführen.</p> |
| <p>Nicht im Training<br/>Items 5, 8, 14, 26, 29</p>   | <p>5) Sie gehen mit einem Kollegen in die Mittagspause, doch dieser verspätet sich deutlich. Dies verärgert Sie und teilen es Ihrem Kollegen mit.<br/>8) Sie hatten mit Ihrem Kollegen eine heftige Auseinandersetzung, die über das Berufliche hinausging. Hinterher tut es Ihnen leid und Sie lenken ein.<br/>14) In einer Besprechung hat Ihr Kollege Ihre gemeinsame Arbeit als die seine dargestellt. Sie sind darüber sehr verärgert. Nach der Besprechung sprechen Sie ihn darauf an.<br/>26) In Ihrem Büro sitzt ein starker Raucher. Da Sie Nichtraucher sind, fühlen Sie sich gestört und bitten ihn, in einem anderen Zimmer zu rauchen.<br/>29) Sie hören, wie im Gang einer Ihrer Kollegen, mit dem Sie sich angefreundet haben, vertrauliche Informationen über Sie einer anderer Person erzählt. Sie fühlen sich hintergangen. Sie unterbrechen das Gespräch und sagen Ihrem Kollegen, dass Sie sich hintergangen fühlen.</p>  |

| Skalen  | Items  |
|---|--|
| <i>Kontaktgestaltung (SKA-K)</i>                    |  |
| <p>Im Training<br/>Items 3, 12, 15, 21, 27</p>      | <p>3) Ihre Abteilung bekommt einen neuen Kollegen. Sie möchten diesen besser kennen lernen und möchten mit ihm in die Mittagspause gehen.<br/> 12) Sie müssen dringend etwas kopieren und bitten Ihren Kollegen, der gerade das Gerät bedient, Sie vorzulassen.<br/> 15) Sie treffen in der S-Bahn einen Kollegen aus einer anderen Abteilung und beginnen ein Gespräch mit ihm.<br/> 21) In einer Teambesprechung benötigen Sie mehr Zeit als Ihnen zugeteilt ist. Sie bitten einen Kollegen um einen Teil seiner Redezeit.<br/> 27) Sie gehen in die Cafeteria und fragen Ihren Kollegen, ob sie ihm etwas mitbringen können.</p>          |
| <p>Nicht im Training<br/>Items 6, 9, 18, 24, 30</p> | <p>6) Ihr Arbeitskollege sieht etwas niedergeschlagen aus. Sie sprechen ihn an und fragen ihn nach seinem Befinden.<br/> 9) Bei einer Schulung treffen Sie auf unbekannte Kollegen. Sie beginnen in der Pause ein Gespräch.<br/> 18) Sie haben nach dem Mittagessen noch Hunger und bitten in der Kantine um Nachschlag.<br/> 24) Sie haben einen privaten Termin und würden gerne etwas früher gehen. Sie bitten ihren Kollegen, einen Teil Ihrer Arbeit zu übernehmen.<br/> 30) Sie bitten einen Kollegen Ihres Teams in den nächsten Tagen etwas früher zu kommen, um mit ihm eine wichtige Arbeit rechtzeitig abschließen zu können.</p> |

**(2) Mittelwerte und Standardabweichungen der Items, die im Training verwendet wurden, und der Items, die nicht im Training verwendet wurden**

Grundlage: Gesamtstichprobe (N = 26)

**Prä-Testung t1**

|              |  | Verwendungsform |           |                   |           |
|--------------|--|-----------------|-----------|-------------------|-----------|
|              |  | Im Training     |           | Nicht im Training |           |
|              |  | <i>M</i>        | <i>SD</i> | <i>M</i>          | <i>SD</i> |
| <b>Skala</b> | Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)   | 9.46            | 3.15      | 9.54              | 3.24      |
|              | Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E) | 9.15            | 3.17      | 9.15              | 2.99      |
|              | Kontaktgestaltung (SKA-K)                      | 8.54            | 2.75      | 7.89              | 2.12      |

**Post-Testung t2**

|              |  | Verwendungsform |           |                   |           |
|--------------|--|-----------------|-----------|-------------------|-----------|
|              |  | Im Training     |           | Nicht im Training |           |
|              |  | <i>M</i>        | <i>SD</i> | <i>M</i>          | <i>SD</i> |
| <b>Skala</b> | Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)   | 11.12           | 2.96      | 11.21             | 3.44      |
|              | Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E) | 10.89           | 3.02      | 10.75             | 3.00      |
|              | Kontaktgestaltung (SKA-K)                      | 10.48           | 2.91      | 9.65              | 2.42      |

**Follow Up-Testung t3**

|              |  | Verwendungsform |           |                   |           |
|--------------|--|-----------------|-----------|-------------------|-----------|
|              |  | Im Training     |           | Nicht im Training |           |
|              |  | <i>M</i>        | <i>SD</i> | <i>M</i>          | <i>SD</i> |
| <b>Skala</b> | Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)   | 11.08           | 2.77      | 11.10             | 3.15      |
|              | Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E) | 10.31           | 2.78      | 10.52             | 3.06      |
|              | Kontaktgestaltung (SKA-K)                      | 10.23           | 3.04      | 9.40              | 2.24      |



**Anhang O***Die optimale Stichprobengröße***(1) Überprüfung der a priori-festgelegten Korrelation**

Basis: Teilstichprobe mit vollständigen Daten (N = 14)

| Fragebogen: Skala  | Korrelationen nach Spearman: Prä- und Follow up-Testung | Mittelwert $M$ | Standardabweichung $SD$ |
|--|---|----------------|-------------------------|
| <b>SKA:</b> Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)             | .30   | .45            | 0.29                    |
| <b>SKA:</b> Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E)           | .26   |                |                         |
| <b>SKA:</b> Kontaktgestaltung (SKA-K)                                | .79   |                |                         |
| <b>ESKA:</b> Durchsetzen berechtigter Forderungen (ESKA-D)           | .33   | .31            | 0.23                    |
| <b>ESKA:</b> Emotionale Authentizität und Offenheit (ESKA-E)         | .54   |                |                         |
| <b>ESKA:</b> Kontaktgestaltung (ESKA-K)                              | .07   |                |                         |
| <b>FKK:</b> Primärskala – Selbstkonzept eigener Fähigkeiten (FKK-SK) | .83   | .87            | 0.03                    |
| <b>FKK:</b> Primärskala – Internalität (FKK-I)                       | .90   |                |                         |
| <b>FKK:</b> Primärskala – Soziale Externalität (FKK-P)               | .86   |                |                         |
| <b>FKK:</b> Primärskala – Fatalistische Externalität (FKK-C)         | .87   |                |                         |
| <b>U-Fragebogen:</b> Fehlschlag- und Kritikangst                     | .49   | .57            | 0.24                    |
| <b>U-Fragebogen:</b> Kontaktangst                                    | .81   |                |                         |
| <b>U-Fragebogen:</b> Fordern können                                  | .21   |                |                         |
| <b>U-Fragebogen:</b> Nicht-nein-sagen-können                         | .80   |                |                         |
| <b>U-Fragebogen:</b> Schuldgefühle                                   | .43   |                |                         |
| <b>U-Fragebogen:</b> Anständigkeit                                   | .66   |                |                         |

|   |      |
|---|------|
| Insgesamt: <b>Mittelwert</b> $r_M$        | .57  |
| Insgesamt: <b>Standardabweichung</b> $SD$ | 0.28 |

## (2) Die optimale Stichprobengröße auf der Grundlage der empirischen Korrelation

Zur Absicherung eines spezifischen Effekts beim t-Test für abhängige Stichproben sind kleinere Stichproben ausreichend als beim t-Test für unabhängige Stichproben. Diese Reduktion ist abhängig von der Korrelation zwischen den beiden Messwertreihen (Bortz & Döring, 2002). Cohen (1988) führt eine Gleichung zur Errechnung der korrigierten Effektgröße bei einer abhängigen Stichprobe an (Gleichung 2.3.9, S. 49). Hager bezeichnet dieses korrigierte  $d$  als „technischen“ Effekt.

$$d_{\text{technisch}} = \frac{d}{\sqrt{1-r}}$$

$d_{\text{technisch}}$  = korrigierte Effektgröße des t-Tests für abhängige Stichproben

$d$  = erwartete Effektgröße

$r$  = Korrelation der Messwerte zu zwei Zeitpunkten

In der vorliegenden Arbeit wurden die Parameter folgendermaßen festgelegt:

- Es wurde eine mindestens mittlere Effektgröße angestrebt.  $\Leftrightarrow d' = 0.5$
- In der vorliegenden Arbeit korrelieren die Messwerte der Prä- und Follow up-Erhebung im Durchschnitt mit  $r = .571$ .

$$d_{\text{technisch}} = \frac{d}{\sqrt{1-r}} = \frac{0.5}{\sqrt{1-0.571}} = 0.76338102 \approx 0.76$$

### Ergebnis:

Mit Hilfe des errechneten technischen Effekts  $d_{\text{technisch}} \approx 0.76$  kann in der Tabelle 2.4.1 von Cohen (1998, S. 54f) der optimale Stichprobenumfang abgelesen werden. Wird eine Teststärke von 80 Prozent sowie eine Alpha-Fehlerwahrscheinlichkeit von 5 Prozent berücksichtigt, so wäre der optimale Stichprobenumfang in der vorliegenden Wirksamkeitsstudie etwa 23 Paare gewesen.

**Anhang P***Standardisierungen***(1) Die Mittelwerte und Standardabweichungen der Helaba-Normierungstichprobe****SKA**

| Skalen   | Helaba-Normierungstichprobe |           |
|--|-----------------------------|-----------|
|  | <i>M</i>                    | <i>SD</i> |
| Durchsetzen berechtigter Forderungen (SKA-D)   | 18.17                       | 5.21      |
| Emotionale Authentizität und Offenheit (SKA-E) | 17.79                       | 5.62      |
| Kontaktgestaltung (SKA-K)                      | 16.27                       | 4.54      |

**ESKA**

| Skalen  | Helaba-Normierungstichprobe |           |
|---|-----------------------------|-----------|
|   | <i>M</i>                    | <i>SD</i> |
| Durchsetzen berechtigter Forderungen (ESKA-D)   | 9.99                        | 4.93      |
| Emotionale Authentizität und Offenheit (ESKA-E) | 9.28                        | 4.90      |
| Kontaktgestaltung (ESKA-K)                      | 7.94                        | 4.78      |

**FKK**

| Skalen                                     | Helaba-Normierungstichprobe |           |
|--|-----------------------------|-----------|
|  | <i>M</i>                    | <i>SD</i> |
| Selbstkonzept eigener Fähigkeiten (FKK-SK) | 33.47                       | 5.61      |
| Internalität (FKK-I)                       | 32.79                       | 4.85      |
| Soziale Externalität (FKK-P)               | 24.30                       | 5.36      |
| Fatalistische Externalität (FKK-C)         | 21.86                       | 5.83      |

**U-Fragebogen**

| Skalen                      | Helaba-Normierungstichprobe |           |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------|
|                             | <i>M</i>                    | <i>SD</i> |
| Fehlschlag- und Kritikangst | 21.51                       | 12.79     |
| Kontaktangst                | 21.10                       | 11.50     |
| Fordern können              | 44.60                       | 9.47      |
| Nicht-nein-sagen-können     | 17.44                       | 9.05      |
| Schuldgefühle               | 4.32                        | 3.71      |
| Anständigkeit               | 10.30                       | 4.30      |

**(2) Die in T-Werte umgerechneten FKK-Mittelwerte der Trainingsteilnehmer**

| Skalen                                     | t <sub>0</sub> : M | t <sub>1</sub> : M | t <sub>2</sub> : M | t <sub>3</sub> : M |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Selbstkonzept eigener Fähigkeiten (FKK-SK) | 56                 | 55                 | 56                 | 58                 |
| Internalität (FKK-I)                       | 54                 | 52                 | 54                 | 56                 |
| Soziale Externalität (FKK-P)               | 48                 | 50                 | 48                 | 48                 |
| Fatalistische Externalität (FKK-C)         | 41                 | 41                 | 40                 | 40                 |

**(3) Die Mittelwerte und Standardabweichungen der U-Fragebogennormierungsstichprobe „Normale“**

| Skalen                      | Normierungsstichprobe „Normale“ |       |
|-----------------------------|---------------------------------|-------|
|                             | M                               | SD    |
| Fehlschlag- und Kritikangst | 27.94                           | 13.06 |
| Kontaktangst                | 24.88                           | 12.05 |
| Fordern können              | 38.97                           | 9.25  |
| Nicht-nein-sagen-können     | 18.63                           | 8.16  |
| Schuldgefühle               | 6.44                            | 4.36  |
| Anständigkeit               | 10.12                           | 5.08  |

**Die z-Transformation**

Die Daten der Trainingsteilnehmer wurden mit Hilfe einer Transformation in z-Werte standardisiert (Amelang & Zielinski, 1997, Gleichung 2.73, S. 172).

$$z = \frac{X - M}{s_x}$$

- z = Standardwert (z-Wert)  
X = Messwert  
M = Mittelwert der jeweiligen Verteilung  
s<sub>x</sub> = Standardabweichung der Verteilung

**Anhang Q**

*Inhaltliche Aussagen der Skalen des Unsicherheitsfragebogens von Ullrich de Muynck und Ullrich (1979) und Zuordnung der U-Fragebogenskalen zu einer der drei Modellkomponenten nach Hinsch und Pfingsten (1998a)*

Die folgende zusammenfassende Darstellung wurde den Seiten 11 bis 15 des Manuals des Unsicherheitsfragebogens von Ullrich de Muynck und Ullrich (1979) entnommen. Neu ist die durch die Autorin der vorliegenden Arbeit vorgenommene Zuordnung der Subskalen zu einer Modellkomponente nach Hinsch und Pfingsten (1998a) (vgl. auch Gerhard, 2002).

| <b>U-Fragebogenskala</b>    | <b>Inhaltliche Aussage</b>  | <b>GSK-Modellkomponente</b> |
|-----------------------------|---|-----------------------------|
| Fehlschlag- und Kritikangst | Eine hohe Punktzahl zeigt erhöhte Angst vor Blamage, Misserfolg, Kritik und öffentlicher Beachtung auf. Personen mit hohen Werten zeigen in sozialen Belastungssituationen eine verschlossene, abweisende Körperhaltung, eine geringe Gesprächsbeteiligung, eine große körperliche Distanz und einen Anstieg der Herzfrequenz.  | Emotionen, Motorik          |
| Kontaktangst                | Hohe Werte zeigen Schwierigkeiten im Äußern von Zuneigung an, Schüchternheit und Hemmung im Umgang mit dem anderen Geschlecht sowie Ängste vor Verpflichtung, Abhängigkeit und ständige Bedenken, anderen zur Last zu fallen. Das Leitthema ist eine emotionale Befangenheit im Kontakt. Weiterhin gehen hohe Werte mit einer ausgeprägten Redehemmung in Kontaktsituationen einher, mit Verschlossenheit und Abwendung in der Körpersprache, fehlendem Blickkontakt und einen Anstieg der Herzfrequenz.  | Emotionen, Motorik          |
| Fordern können              | Extrem hohe Werte können als Hinweis auf eine undifferenziertes und überschießendes Verhalten im Sinne einer sozialen Inkompetenz gesehen werden. Eine niedrige Punktzahl zeigt im engeren Sinne die Unfähigkeit, Forderungen stellen zu können und diese durchzusetzen. Im weiteren Sinne sprechen die Item-Inhalte Selbstsicherheit, Entscheidungsfreude, Vertrauen ins eigene Urteil und Kritikfähigkeit an. In sozial belastenden Situationen zeigen Patienten mit niedrigen Werten eine verschlossene Körperhaltung, der Blickkontakt ist nur flüchtig, die Mimik ist verkrampft. Im Gegensatz zu den beiden ersten Subskalen ist die Beziehung zu den autonomen Angstreaktionen weniger deutlich. | Motorik                     |

| U-Fragebogenskala       | Inhaltliche Aussage   | GSK-Modellkomponente |
|-------------------------|---|----------------------|
| Nicht-Nein-sagen-können | <p>Ein hoher Wert drückt eine übergroße Nachgiebigkeit gegenüber Anforderungen anderer aus. Auseinandersetzungen werden „um des lieben Friedens willen“ vermieden, Ärger wird lieber geschluckt als offen geäußert.</p> <p>Personen mit hohen Werten zeigen in sozial belastenden Situationen einen verkrampften Gesichtsausdruck, haben einen geringen Anteil an der Gesprächszeit und wenden sich im Gespräch vom Partner ab. Es werden weniger Forderungen gestellt, die Herzfrequenz zeigt einen Anstieg.</p>                     | Motorik              |
| Schuldgefühle           | <p>Hohe Werte zeigen inhaltlich Schuldgefühle an, die entstehen, wenn materielle Ansprüche anderer, besonders bedürftiger oder zuvorkommender Menschen nicht erfüllt werden können.</p> <p>Personen mit hohen Werten tendieren dazu, im Kontaktverhalten andere Personen nicht anzuschauen. Bei sozialen Interaktionen, in denen es darum geht, die Bitten anderer abzulehnen, versagen solche Personen besonders häufig.</p>   | Emotionen, Motorik   |
| Anständigkeit           | <p>Hohe Werte zeigen inhaltlich eine überhöfliche Beachtung von Normen und eine übergroße Peinlichkeit im Hinblick auf die mögliche Verletzung solcher Anstandsregeln auf.</p> <p>Personen mit hohen Werten zeigen in sozial belastenden Situationen zurückhaltende Mimik und Gestik. Sie schauen den Gesprächspartner selten an und haben einen geringen Anteil an der Gesprächszeit. In der Gesprächsform bevorzugen sie eine unpersönliche, normbezogene Darstellung, sie benutzen häufiger das Wort „man“ als das Wort „ich“.</p> | Emotionen, Motorik   |

**Anhang R***Das Feedback der Trainingsteilnehmer***Die genannten positiven und negativen Aspekte**

| <b>Negativ fand ich am Seminar:</b>  | <b>Positiv fand ich am Seminar:</b>  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sitzungsort → schlechte Luftqualität</li> <li>2. Es war fast zu viel Infomaterial. Prägnante Stichpunkte wären besser. Jedoch sind die Infoblätter evt. für ein späteres Durcharbeiten zu Hause auch wichtig.</li> <li>3. Zu wenig Besprechung von Praxisbeispielen zu den einzelnen Situationstypen</li> <li>4. Zu wenig Zeit für konkrete Alltagssituationen → möglicher Inhalt eines Coachings</li> <li>5. Progressive Muskelentspannung: Probleme, die dabei auftauchen können, wurden nicht benannt bzw. zu wenig Aufklärung darüber, was abläuft</li> <li>6. Dass gar nicht auf die persönliche Lebenssituation der Teilnehmer eingegangen wurde</li> <li>7. Es war teilweise zu oberflächlich.</li> <li>8. Für Videoübungen wäre mehr Zeit sehr schön gewesen.</li> <li>9. Dass die Auswertung der Fragebögen nicht schon während des Seminars vorlag</li> <li>10. Direkt negativ fand ich nichts. Aber ich war –glaube ich- die falsche Zielgruppe. Das Seminar war mehr für „Anfänger“ konzipiert, ich hätte mehr was für „Fortgeschrittene Stufe 3 oder 4“ gebraucht.</li> <li>11. Die Theorien, die dargestellt wurden, waren mir bereits bekannt, daher kein Lerneffekt (daher auch die Beurteilung rechts. Vieles kannte ich vorher schon.)</li> <li>12. Den Terminplan (in der langen Zeit können zu viele Ereignisse zur Verhinderung führen). Möglicherweise könnten hier zwei Wochen zu je drei Tagen besser sein.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inhalte</li> <li>2. Trainer-Team</li> <li>3. „Doppelspitze“ der zwei Trainer</li> <li>4. Seminarleiter und ihre Erklärungen</li> <li>5. Folien / Arbeitsmaterial</li> <li>6. Ausgewogenheit der Gruppe</li> <li>7. Sehr gute Gruppe</li> <li>8. Teilnehmer-Gruppe</li> <li>9. Tolles Verhältnis der Gruppenmitglieder bzw. faires Verhalten untereinander</li> <li>10. Die gute Beteiligung der Teilnehmer</li> <li>11. Zusammengehörigkeitsgefühl innerhalb der Gruppe nach mehreren Veranstaltungstagen</li> <li>12. Die lockere Atmosphäre, zumindest an den Tagen, an denen ich teilnehmen konnte</li> <li>13. Gutes Feedback</li> <li>14. Feedback des eigenen Verhaltens</li> <li>15. Rollenspiele</li> <li>16. Rollenspiele und Feedback</li> <li>17. Rollenspiele</li> <li>18. Üben anhand der Rollenspiele / Hausaufgaben</li> <li>19. Möglichkeit, aktiv zu trainieren und eigene Probleme anzusprechen</li> <li>20. Verhaltensregeln in bestimmten Situationen verdeutlicht zu bekommen (durch Videoaufnahmen)</li> <li>21. Situation erkennen und daraus mit den richtigen Instruktionen sozial kompetent lösen</li> <li>22. Analyse der eigenen Gedanken</li> <li>23. Bewußtmachen von Situationen, in denen sozial kompetentes Verhalten nötig ist</li> <li>24. Steuerung des Verhaltens durch Gedanken und Emotionen</li> <li>25. Gut ist auch, dass es nicht nur drei oder vier Veranstaltungen gab, sondern über einen relativ langen Zeitraum sozial kompetentes Verhalten zu erlernen</li> <li>26. dass es sich über einen längeren Zeitraum erstreckt hat</li> </ol> |

| <b>Negativ fand ich am Seminar:</b> | <b>Positiv fand ich am Seminar:</b>   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | 27. Super auch, die Theorie im täglichen Leben auszuprobieren<br>28. Gute Mischung aus Theorie und Praxis<br>29. Timing<br>30. Den Meinungs austausch<br>31. Die eigene Person erkennen<br>32. Vertraulichkeit der Teilnahme und der Ergebnisse |