



Handbuch

Fach 3

Sozialkompetenz

©Copyright by VSSU Alle Rechte vorbehalten

2. Auflage, 2024
Gemeinschaftsarbeit mehrerer Autor:innen

Verband Schweizerischer Sicherheitsdienstleistungs-Unternehmen
Association des entreprises suisses de services de sécurité
Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza
Association of Swiss Security Service Companies

Freiburgstrasse 251
CH - 3018 Bern
Tel. +41 31 915 10 10
www.vssu.org

Inhaltsverzeichnis

A.Vorwort	2	G.Theorie: Biases & Heuristiken	35
B.Übergeordnete Zielsetzung Fach 3.....	3	H.Stress.....	37
C.Einleitung	4	I.Psychische Störungen	40
D.Gepflegtes Erscheinungsbild	5	J.Rauschmittel	43
E.Deeskalationstechniken	7	K.Mentale Dienstvorbereitung	47
F.Kommunikationsmodelle	8	L.Verhalten nach Vorfällen.....	51
1.Modell: Sender, Empfänger nach Shannon & Weaver	8	M.Professionelle Umgang mit Medien für Sicherheitsangestellte.....	53
2.Modell: Kooperatives Konfliktgespräch - 6 Phasenmodell nach Berkel.....	10	N.Kulturelle Vielfalt und ihre Auswirkungen	55
3.Modell: 3D-Strategie	12	O.Menschenbilder und Führungsphilosophien (nicht prüfungsrelevant).....	57
4.Modell: Soziale Distanzen nach Hall ..	14	P.Führungsstile (nicht prüfungsrelevant)59	
5.Modell: Johari-Fenster der Wahrnehmung nach Luft & Ingham.....	17	Q.Unternehmenskultur und Arbeitszufriedenheit (nicht prüfungsrelevant).....	61
6.Modell: 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun.....	19	R.Macht (nicht prüfungsrelevant)	63
7.Modell: Eisbergmodell nach Freud	21	S.Personalentwicklung (nicht prüfungsrelevant).....	66
8.Modell: 5 Axiome nach Watzlawick	23	Autoren Handbuch Sozialkompetenz	68
9.Modell: Stages of group development nach Bruce Tuckman	25	Literaturverzeichnis.....	69
10.Modell: Mentale Vorbereitung / Color Code nach Jeff Cooper	27	Abbildungsverzeichnis	71
11.Modell: Maslow Bedürfnispyramide.	29		
12.Modell: Veränderungsprozesse nach Richard Streich	32		

A. Vorwort

Dieses Handbuch dient als essenzielle Vorbereitungshilfe auf das Prüfungsfach 3 Sozialkompetenz der Berufsprüfungen des Verbands Schweizerischer Sicherheitsdienstleistungsunternehmen (VSSU). Es ist universell für alle Fachrichtungen konzipiert und zielt darauf ab, den Prüflingen ein solides Fundament zu bieten. Die hier vermittelten Kenntnisse sind die Grundpfeiler für die erfolgreiche Bewältigung alltäglicher Herausforderungen in der Praxis.

Die Verknüpfung von Theorie und Praxis steht im Zentrum unserer Ausbildungsphilosophie. Daher enthält dieses Handbuch praxisnahe Beispiele, die eine Brücke zwischen dem erlernten Wissen und dessen Anwendung im Berufsalltag schlagen. Wir legen grossen Wert darauf, dass Lernende die Fähigkeit entwickeln, Konflikte zu reflektieren und aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten. Dieser Ansatz ermöglicht ein umfassendes Verständnis und bereitet darauf vor, ähnliche Situationen in der Zukunft effektiver zu handhaben.

Obwohl einige Abschnitte dieses Lehrmittels nicht unmittelbar für die Prüfung relevant sind, verfolgen sie dennoch das Ziel, den Prüflingen ein breites Wissensspektrum zu vermitteln. Damit sollen sie in der Lage sein, ihre beruflichen Aufgaben stets situationsgerecht und angemessen auszuführen.

Dieses Handbuch eignet sich auch als praktisches Nachschlagewerk im Sicherheitsdienst. Kursleitern wird empfohlen, ergänzend auf fachspezifische Literatur zurückzugreifen. Die zugrunde liegenden Fachtexte, auf denen dieses Handbuch basiert, sind im angehängten Literaturverzeichnis detailliert aufgeführt. Weiter kann das Handbuch ebenfalls für die Erstellung der Basisausbildung verwendet werden, welche vom VSSU für alle Verbandsmitglieder vorgeschrieben ist.