

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>7</b>
----------------------	----------

## **1 Was sind eigentlich Soft Skills?**

Ursula Jocham .....	<b>10</b>
---------------------	-----------

<b>1.1 Willkommen in der unbekannten Welt der Soft Skills</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2 Gesucht: Menschen mit ausgeprägten Soft Skills</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3 Was unterscheidet „Soft Skills“ von „Hard Skills“?</b> .....	<b>13</b>
<b>1.4 Möglichkeiten und Grenzen in der Arbeit mit Soft Skills</b> .....	<b>15</b>
<b>1.5 Praxisteil</b> .....	<b>16</b>

## **2 Die vielfältige Welt der Soft Skills**

Wolfgang Natzke .....	<b>18</b>
-----------------------	-----------

<b>2.1 Notwendige Limitierung – warum?</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2 Soziale Kompetenz</b> .....	<b>18</b>
<b>2.3 Emotionale Kompetenz</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4 Mentale Kompetenz</b> .....	<b>19</b>
<b>2.5 Führungskompetenz</b> .....	<b>19</b>
2.5.1 Delegationsfähigkeit .....	20
2.5.2 Überzeugungsfähigkeit .....	21
2.5.3 Motivationsfähigkeit .....	21
2.5.4 Entscheidungsfähigkeit .....	21
2.5.5 Kritikfähigkeit .....	21
2.5.6 Fähigkeit zum systemischen Denken .....	22
2.5.7 Präsentationskompetenz .....	22
2.5.8 Prioritätenmanagement .....	22
<b>2.6 Organisatorische Kompetenz</b> .....	<b>22</b>
<b>2.7 Methodenkompetenz</b> .....	<b>23</b>
<b>2.8 Umsetzungskompetenz</b> .....	<b>23</b>
<b>2.9 Kommunikative Kompetenz</b> .....	<b>23</b>
<b>2.10 Persönliche Kompetenz</b> .....	<b>24</b>

<b>3</b>	<b>Was prägt eigentlich meine Soft Skills?</b>	<b>25</b>
	Wolfgang Natzke . . . . .	25
3.1	Was macht meine Identität aus? . . . . .	25
3.2	Meine Werte – Eine wahre Schatztruhe . . . . .	30
3.3	Sich und andere besser verstehen . . . . .	32
<b>4</b>	<b>Soziale Kompetenz als Dreh- und Angelpunkt</b> Ursula Jocham . . . . .	<b>36</b>
4.1	Der Mensch im Sozialisierungsprozess . . . . .	36
4.2	Grundlagen für einen „menschlichen“ Umgang . . . . .	38
4.3	Kommunikation – ein großes Geheimnis? . . . . .	40
4.3.1	Die verräterische Körpersprache . . . . .	41
4.3.2	Die Macht des Wortes . . . . .	43
4.4	Beziehungsfähigkeit . . . . .	46
4.4.1	Der Umgang mit Störungen in engen Beziehungen . . . . .	47
4.4.2	Das hohe Gut der Freundschaft . . . . .	49
4.5	Teamfähigkeit und Gruppenverhalten . . . . .	51
4.6	Der erfolgreiche Umgang mit Konflikten . . . . .	53
4.6.1	Die Bearbeitung des Konflikts . . . . .	54
4.6.2	Streitkultur . . . . .	55
4.7	Praxisteil . . . . .	56
<b>5</b>	<b>Das Geheimnis der emotionalen Intelligenz</b> Ursula Jocham . . . . .	<b>60</b>
5.1	Kopf und Herz – was ist emotionale Intelligenz? . . . . .	60
5.2	Der Schalter für Gefühle . . . . .	62
5.3	Die Welt mit allen Sinnen wahrnehmen . . . . .	63
5.3.1	Volle Aufmerksamkeit: Werden Sie achtsam! . . . . .	65
5.3.2	Los geht's – mit der Zeit als Verbündetem . . . . .	67
5.4	Gefühle verstehen und ausdrücken – ein Buch mit sieben Siegeln? . . . . .	69
5.5	Emotionen mit Verständnis und Respekt steuern und nutzen . . . . .	72
5.5.1	Fordern, fordern, fordern ...? . . . . .	72
5.5.2	Ein schönes Paar: Empathie und Wertschätzung . . . . .	73
5.6	Der emotionale Dominoeffekt . . . . .	75
5.7	Praxisteil . . . . .	76

## **6 Mentale Kompetenz – die Kraft der Gedanken** Ursula Jocham . . . . . **79**

6.1 Die Qual der Wahl – Entscheidungen treffen . . . . .	80
6.2 Der Verstand als eigenständiges Wesen . . . . .	83
6.3 Der Glaube an sich selbst – Selbstwirksamkeit . . . . .	85
6.4 Lassen Sie Ihrer Kreativität freien Lauf! . . . . .	88
6.4.1 Mach's doch mal ganz anders ... . . . . .	89
6.4.2 Kreativitätstechniken . . . . .	90
6.5 Stressbewältigung oder wie Sie Ihren Geist entspannen . . . . .	92
6.6 Praxisteil . . . . .	93

## **7 Präsentationsfähigkeit als Schlüsselqualifikation** Wolfgang Natzke . . . . . **95**

7.1 Lohnende Investitionen . . . . .	95
7.2 Die Präsentation als Prozess . . . . .	97
7.3 In Phasen zum Erfolg . . . . .	99
7.4 Verbale Ausdrucksfähigkeit . . . . .	100
7.5 Nonverbale Ausdrucksfähigkeit . . . . .	104
7.6 Darbietungskompetenz . . . . .	106
7.7 Die Präsentation auf dem Qualitätsprüfstand . . . . .	109
7.8 Praxisteil: Fragestellungen und Checklisten . . . . .	110

## **8 Prioritätenmanagement – gern, aber bitte sinnvoll** Wolfgang Natzke . . . . . **114**

8.1 Was ist sinnvolles Prioritätenmanagement? . . . . .	114
8.2 Ohne Ziele kein Prioritätengerangel . . . . .	115
8.3 Was prägt meine Prioritäten? . . . . .	119
8.4 Was schafft mir wirkliche Entlastung? . . . . .	121
8.5 Wie komme ich zu mehr Erfolg? . . . . .	123
8.6 Praxisteil: Hilfreiche Rahmenbedingungen schaffen . . . . .	126

<b>9</b>	<b>Organisations-, Methoden- und Umsetzungskompetenz</b> Wolfgang Natzke . . . . .	<b>128</b>
9.1	Organisatorische Kompetenz – Wie die Zeit vergeht! . . . . .	128
9.2	Methodenkompetenz . . . . .	133
9.3	Umsetzungskompetenz . . . . .	138
9.4	Praxisteil: Organisation, Methoden und Umsetzung . . . . .	140
<b>10</b>	<b>Persönliche Kompetenz – ganz im Einklang mit sich leben</b> Ursula Jocham . . . . .	<b>143</b>
10.1	Ihre Einzigartigkeit im Wandel . . . . .	143
10.2	Die „Big Five“ – ein Persönlichkeitsansatz . . . . .	144
10.3	Der Weg der Selbsterkenntnis . . . . .	146
10.4	Praxisteil . . . . .	148
<b>11</b>	<b>Die Zukunft Ihrer Soft Skills</b> Ursula Jocham . . . . .	<b>149</b>
11.1	So verändern Sie die Gesellschaft . . . . .	149
11.2	Der einzelne Mitarbeiter als individuelle „Marke“ im Unternehmen . . . . .	150
11.3	Gesundheit und Lebensqualität . . . . .	151
	<b>Nachgedanken</b> . . . . .	<b>153</b>
	Die Autorin . . . . .	154
	Der Autor . . . . .	155
	Literaturverzeichnis . . . . .	156
	Stichwortverzeichnis . . . . .	158