



Soft Skills erkennen und verbessern





Boris Voß, Tobias Isaak



webex
by CISCO

www.netzwerk-iq.de

Agenda

Umgang mit sich selbst	Umgang mit Anderen
<ul style="list-style-type: none"> • Organisationstalent 	<ul style="list-style-type: none"> • Empathie • Kritikfähigkeit • Verhandlungsgeschick • Interkulturelle Kompetenz 
Zusammenarbeit	Menschenführung
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikative Kompetenz • Teamfähigkeit • Konfliktfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Analysefähigkeit • Durchsetzungsvermögen • Kreativität • Hands-on-Mentalität • Führungsfähigkeit • Prozessorientierung 

Kommunikative Kompetenz

- Gedanken in Wort, Schrift oder Bild vermitteln
- Konsens herstellen
- Verständnis für Ziele und Wünsche erzeugen
- Zum passenden Zeitpunkt das Richtige sagen
- Im richtigen Moment schweigen
- Unterschied zwischen Aussage und Meinung gering halten
- Eigene Gesprächsabsichten so vermitteln, dass das Gegenüber sie zur Kenntnis nimmt und versteht



Kommunikative Kompetenz

*„Man kann nicht nicht kommunizieren,
denn jede Kommunikation (nicht nur mit
Worten) ist Verhalten und genauso wie
man sich nicht nicht verhalten kann, kann
man nicht nicht kommunizieren.“*

Paul Watzlawick



Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

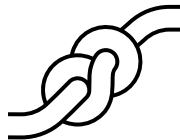
Vier Ohren und vier Schnäbel



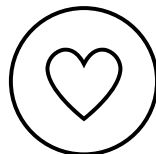
Sachebene: Zahlen, Daten, Fakten



Appellebene: Aufforderungen



Beziehungsebene: Empfindungen für den anderen, Einschätzung der gegenseitigen Beziehung



Selbstkundgabeebene: Wie geht es mir, persönliche Gefühle

Kommunikative Kompetenz

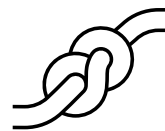
Ich hätte gerne noch eine Tasse Kaffee.



Koch doch bitte neuen Kaffee!



Du hast vergessen, Kaffee zu kaufen!



Der Kaffee ist alle!



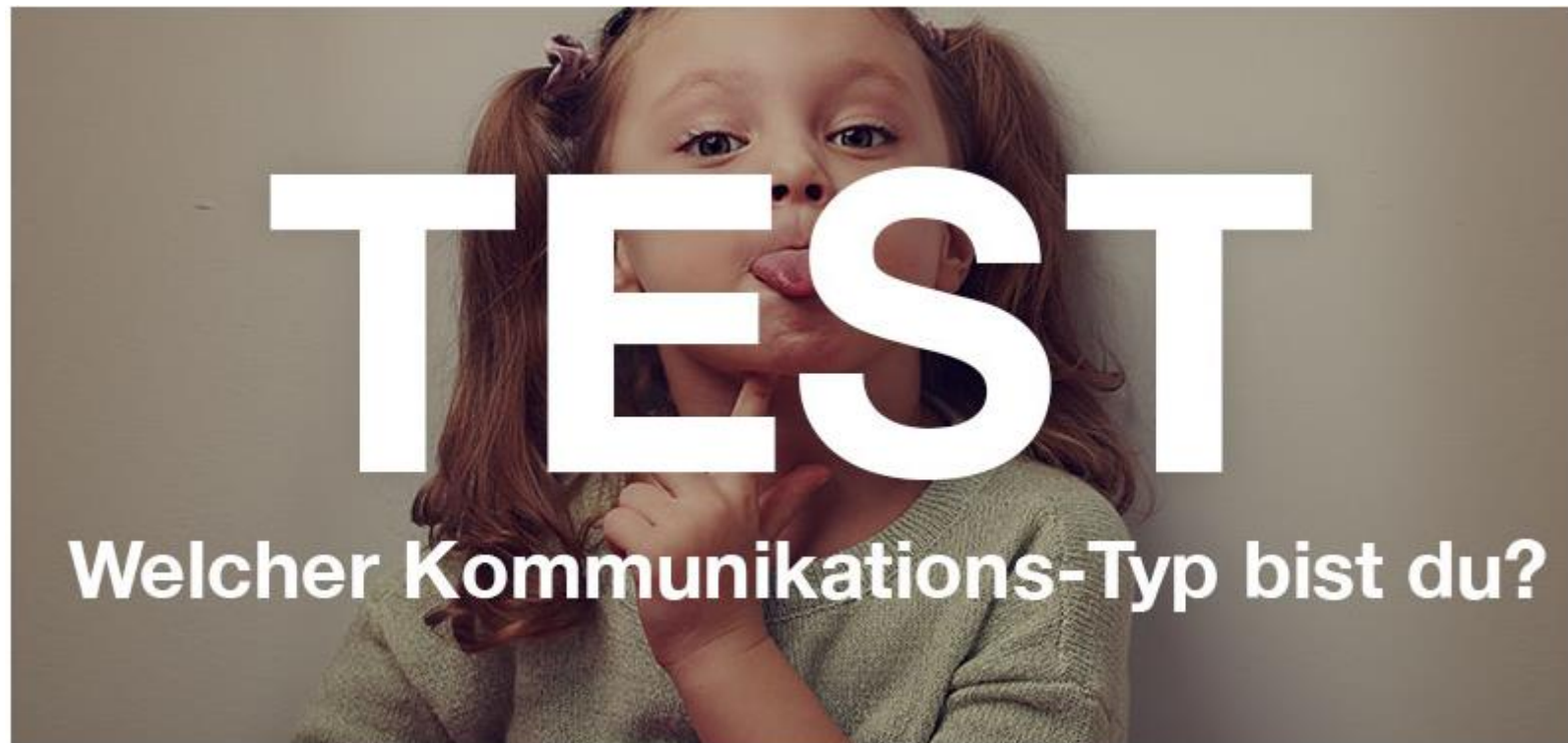
Kommunikative Kompetenz



Merke:

Kommunikative Störungen entstehen oft dadurch, dass **der Sender etwas anderes meint** als er sagt und **der Empfänger auf seinem „Lieblingsohr“ hört** und deshalb etwas hört, was der Sender gar nicht gemeint hat.

Kommunikative Kompetenz



*Klicken Sie auf die Grafik um den Kommunikationstest zu starten

Empathie





- Einfühlungsvermögen
- Menschen verstehen
- Handlungen, Absichten, Bedürfnisse, Gefühle, Gedanken und Zusammenhänge begreifen



*„Mit den Augen des anderen sehen, mit den Ohren des anderen hören und mit dem Herzen des anderen fühlen“
(Alfred Adler)*

Die 4 Säulen der Empathie

Thema vertiefen

<p>Wahrnehmung „Wie geht es dem anderen?“</p> 	<p>Verständnis „Warum geht es ihm/ ihr so?“</p> 
<p>Antizipation „Wie wird der andere weiterhin reagieren?“</p> 	<p>Resonanz „Wie reagiere ich darauf?“</p> 

Übung

Empathie

Grounding: Nennen Sie ...

5 Sachen,



die Sie sehen können

4 Sachen,



die Sie berühren können

3 Sachen,



die Sie hören können

2 Sachen,



die Sie riechen können

1 Sache,



die Sie schmecken können

Empathie Test

[START](#)[LEISTUNGEN](#)[HUMM®-PERSÖNLICHKEITSMODELL](#)[EMPATHIE-TEST](#)[WISSEN](#)[ÜBER UNS](#)

Empathie-Test

Dieser Empathie-Test ist kostenlos, online, ohne Anmeldung und innerhalb von ca. 2 Minuten durchführbar. Einfach auf den gelben Button „Empathie-Test starten“ klicken und los geht's.

Empathie-Test starten

* Klicken Sie auf die Grafik um den Test zu starten

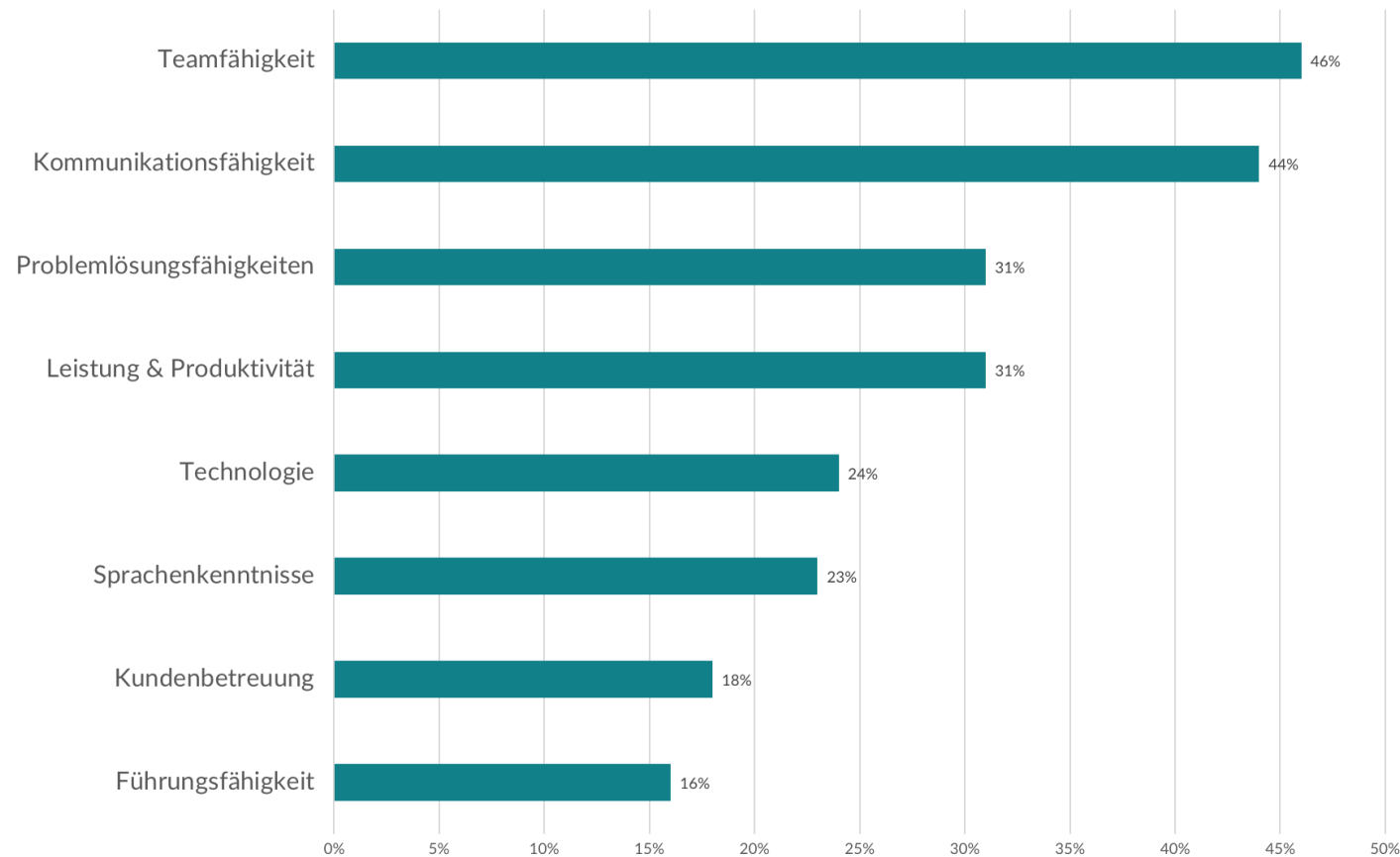
Teamfähigkeit

Thema vertiefen

- Gemeinsame Aufgabe
- Das gleiche Ziel
- Rolle im Team erkennen
- Auf Gesprächspartner einstellen
- Vertrauen aufbauen
- Faires Verhalten



Wonach Arbeitgeber in Lebensläufen suchen



<https://www.absolventa.de/karriereguide/kommunikation/teamfaehigkeit>

Fragen zur Teamfähigkeit im Vorstellungsgespräch

- Erzählen Sie von Kollegen, mit denen Sie nicht zurechtgekommen sind.
- Hat Ihr Team es jemals nicht geschafft, ein Ziel zu erreichen?
Wenn ja, was war das Problem und was haben Sie daraus gelernt?
- Wie würden Sie reagieren, wenn Ihr Team Ihre Idee nicht umsetzen will?
- Wie arbeiten Sie am liebsten an einem Gruppenprojekt: jedes Mitglied arbeitet alleine an einer zugewiesenen Aufgabe oder das gesamte Team arbeitet zusammen?
Warum?

Teamfähigkeitstest

Teste deine Teamfähigkeit

Der Einzelkämpfer ist out – es lebe das Team! Die Dinge sind heute durch fortschreitende Digitalisierung und Vernetzung der Welt sehr viel komplizierter geworden.

Der Einzelne kann da den Überblick verlieren und überfordert sein, es nicht mehr alleine bewältigen. Deshalb müssen heute mehrere Experten projektbezogen in Teams zusammenarbeiten. Wichtigste Grundlage dafür ist die Bereitschaft, das eigene Wissen und Können in eine Gruppe einzubringen.

Teamfähigkeit bedeutet, dass du hilfsbereit bist, dich dem Ziel des Teams unterordnest und dich als Teil des Ganzen siehst.



*Klicken Sie auf die Grafik um den Teamfähigkeitstest zu starten

Kritikfähigkeit

- Unliebsames Thema
- Richtigen Ton treffen
- Nichts persönlich nehmen
- nicht widersprechen
- Sich nicht rechtfertigen
- Sympathie hinterfragen
- Kostenlose Beratung



Kritik äußern

Negatives Beispiel

„Herr Felsenschmied, wie oft habe ich Ihnen schon erklärt, wie die Listen zu bearbeiten sind. Sie können sich ja gar nichts merken!“

1. Was ist schlecht an dieser Kritik?
2. Wie könnte Herr Felsenschmied darauf reagieren?



Kritik äußern

Negatives Beispiel

„Herr Felsenschmied, wie oft habe ich Ihnen schon erklärt, wie die Listen zu bearbeiten sind. Sie können sich ja gar nichts merken!“

Lösung

Herr Felsenschmied...

- wird zum Dummkopf erklärt, der nichts kann
- fühlt sich gedemütigt
- wird nicht kooperativ reagieren



Tipps zum Äußern von Kritik

1. Zieldefinition
2. Direkte Ansprache
3. Thema benennen
4. Situation beschreiben
5. Verhalten thematisieren
6. Wahrnehmung & Behauptungen trennen
7. Positives betonen
8. Alternativen erwähnen



Test zur Kritikfähigkeit

Bist du sensibel oder vielleicht sogar zu sensibel? Oder kannst du problemlos mit Kritik umgehen? Antwort auf diese Fragen kann dir dieser Test geben.

1 2 3

Ich kann Kritik ertragen, ohne mich über sie aufzuregen.

- Stimmt ganz
- Stimmt ziemlich
- Stimmt eher nicht
- Stimmt gar nicht

* Klicken Sie auf die Grafik um den Test zur Kritikfähigkeit zu starten

Konfliktfähigkeit

Thema vertiefen

- Streit konstruktiv führen & lösen
- Nicht persönlich werden
- Gespür für aufkommende Konflikte
- Keine Konfliktscheue
- Proaktives Handeln



Allgemeine Konfliktlösungsstrategien

1. Auslöser identifizieren
2. Gegenstand herausfinden
3. Ursache benennen
4. In den Konfliktgegner einfühlen



Einen Konflikt ansprechen

- Wer und Was?
- Konfliktanlass und -ursache
- Persönlichkeit des Gegenübers
- entspannte Atmosphäre
- Selbstbeherrschung
- Selbst- und Fremdperspektive
- gemeinsames Ziel
- Unterstützung von außen



Konfliktfähigkeit im Vorstellungsgespräch

- „Ein Teamkollege stimmt sich nicht gut genug mit Ihnen ab. Was machen Sie?“
- „Beschreiben Sie ein Beispiel für einen Konflikt mit einer anderen Person. Wie haben Sie die Situation gemeinsam gelöst?“
- „Was können Vorgesetzte Ihrer Meinung nach tun, um Konflikte im Team frühzeitig zu erkennen oder zu vermeiden?“

Konfliktfähigkeit



Merke

Nur wenn Sie Ihre Mitmenschen mit Ihren Auffassungen **respektieren** können und sich **offen mit ihnen auseinandersetzen**, handeln Sie konfliktfähig.

Test zur Konfliktfähigkeit

1

Es gefällt Ihnen nicht, dass Ihr Freund ständig die Rechnung übernehmen möchte.

- Ich mache ihm Vorwürfe, weil ich mich von ihm nicht ernst genommen fühle.
- Ich versuche, die Rechnung selbst zu übernehmen.
- Ich erkläre ihm, dass seine Großzügigkeit mir unangenehm ist.

* Klicken Sie auf die Grafik um den Test zu starten




Analytisches Denken

- Logisches Schlussfolgern
- Probleme erkennen
- Probleme systematisch lösen
- Empathisch handeln

Thema vertiefen



3 Schritte des analytischen Denkens

<p>1. Problem erfassen</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben und Situationen in ihre Bestandteile zerlegen • Sämtliche Teilaspekte erkennen • Strukturieren
<p>2. In Kontext einordnen</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenhänge erkennen und interpretieren • Wechselwirkungen beachten
<p>3. Lösungen entwickeln</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategien zur Problemlösung entwickeln • Beste Strategie auswählen

Analytisches Denken im Betrieb

- Arbeits- und Betriebsabläufe erkennen
- Überblick über komplexe Strukturen
- Stärken und Schwächen von eingesetzten Methoden bewerten
- vorhandene Herangehensweisen und Prozeduren kritisch sehen
- Ideen zur Optimierung von Verfahrensweisen entwickeln
- vorhandene Strukturen und Abläufe verbessern
- Vernetztes Arbeiten
- Entwicklungsmaßnahmen aktiv umsetzen
- Beitrag zur Unternehmensentwicklung

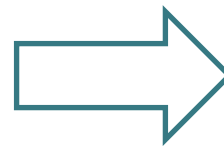


Analytisches Denken im Vorstellungsgespräch

Wie viele Schokolinsen passen in einen Smart?



<https://www.leniundhans.de/wp-content/uploads/2021/01/Schokolinsen-vegan-02.jpg>



<https://www.autoladen24.com/wp-content/uploads/2015/12/Smart-Fortwo-Cabrio.jpg>

Analytisches Denkens



Merke

- Wenn Sie Ihre **analytischen Fähigkeiten** trainieren, sind Sie in der Lage, **Situationen rasch zu erfassen** und entsprechend **schnell zu reagieren**.
- Analytische Fähigkeiten **allein führen nicht zum Ziel**, wenn es darum geht, eine Lösung umzusetzen. Daher ist es **sinnvoll**, sich noch einmal die **eigene Kommunikationsweise** vor Augen zu halten.

Durchsetzungsvermögen

- Überzeugungskraft statt Drohung
- Mitnehmen statt überstimmen
- Wesentliche Fähigkeit
- Eigenes Wissen kennen



Durchsetzungsvermögen lernen

1. Ziele setzen
2. Den Standpunkt sachlich vertreten
3. das Gespräch voranbringen
4. Körpersprache einsetzen
5. Gelassenheit lernen



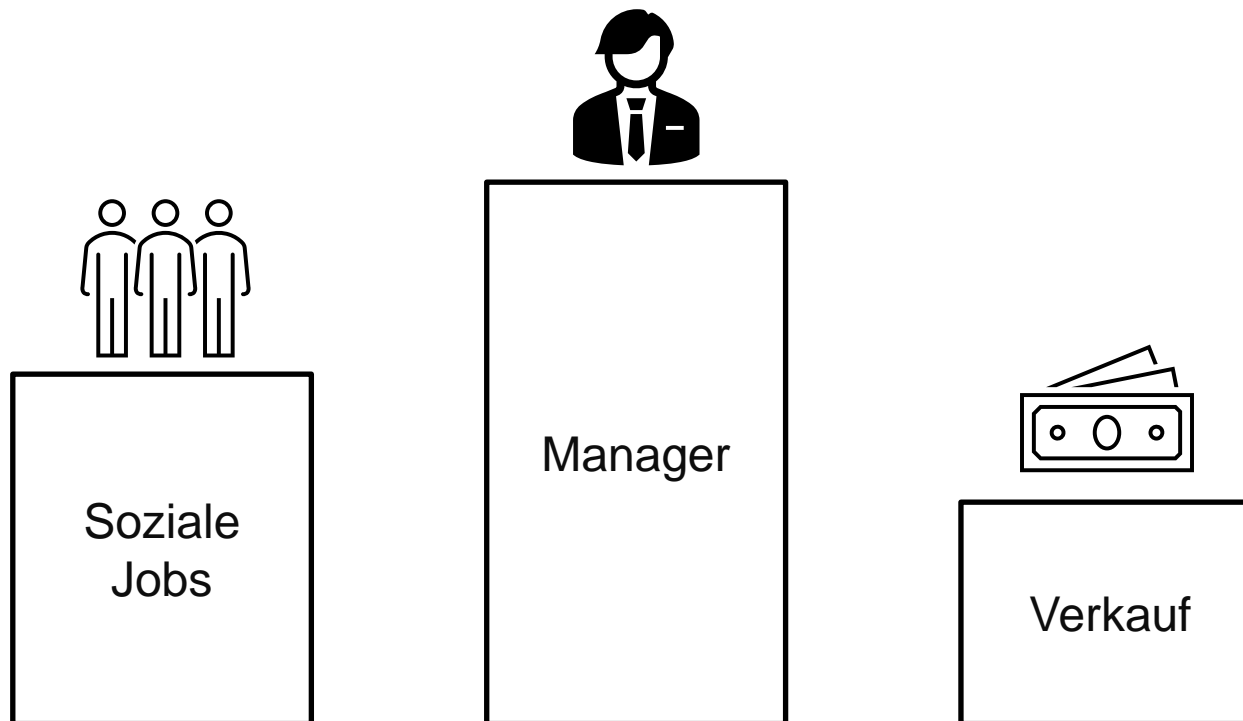
Durchsetzungsvermögen



Merke

- Sich angemessen durchzusetzen bedeutet zu **überzeugen**, statt zu überreden – oder zu zwingen. Überzeugt folgen Ihnen andere gern auf Ihrem Weg.

In welchen Berufen wird Durchsetzungsvermögen verlangt?



Der Durchsetzungsvermögen Test

Frage 1 von 8

Dein Chef gibt dir eine Aufgabe, die du aus Zeitgründen unmöglich bewältigen kannst. Was machst du?





Ich mache ihn darauf aufmerksam und versuche mir die Arbeit mit Kollegen zu teilen.

Ich sage ihm sofort, dass das mit meinem derzeitigen Arbeitspensum nicht machbar ist.

Ich mache zur Not Überstunden. Mein Einsatz wird später bestimmt gewürdigt.

* Klicken Sie auf die Grafik um den Test zu starten

Agenda

Umgang mit sich selbst	Umgang mit Anderen
<ul style="list-style-type: none"> • Organisationstalent 	<ul style="list-style-type: none"> • Empathie • Kritikfähigkeit • Verhandlungsgeschick • Interkulturelle Kompetenz 
Zusammenarbeit	Menschenführung
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikative Kompetenz • Teamfähigkeit • Konfliktfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Analysefähigkeit • Durchsetzungsvermögen • Kreativität • Hands-on-Mentalität • Führungsfähigkeit • Prozessorientierung 

Kreativität

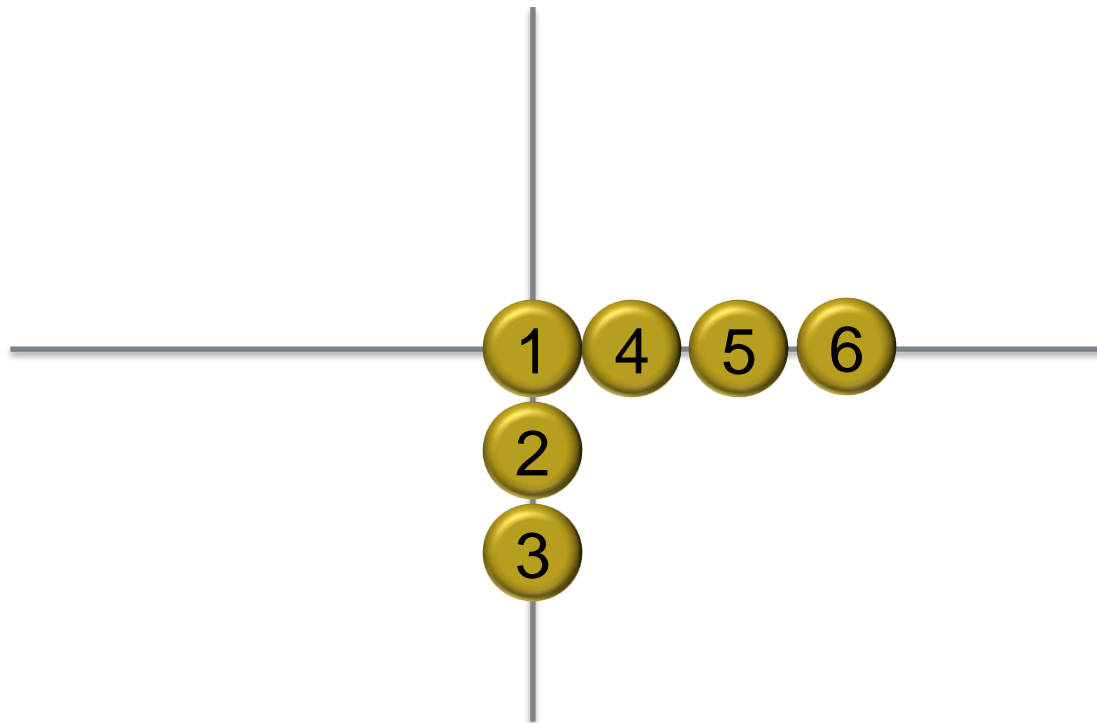
- **Kreativität** entsteht durch das Verfolgen verrückter Ideen, durch den Ausbruch aus alten Denkgleisen.
- Es entstehen **Innovationen** durch
 - neue Kombination von Erfahrungswissen
 - Übertragung bekannter Zusammenhänge auf neue Situationen
 - Entdeckung neuer Beziehungen zwischen Informationen



Kreativität | Out-of-the-box-thinking

Aufgabe: Kreativitäts-Check ;-)

Bitte nehmen Sie eine Münze und legen Sie diese so um, dass auf der Waagerechten und auf der Senkrechten jeweils vier Geldstücke platziert sind.

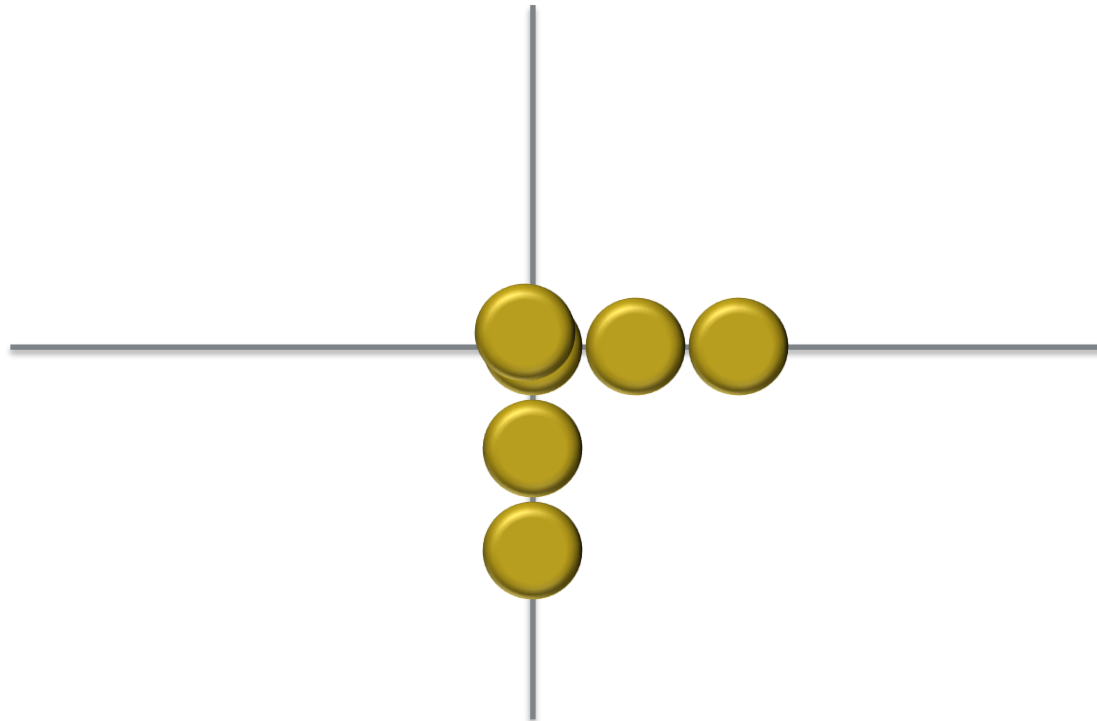


Kreativität | Out-of-the-box-thinking

Lösung

Aufgabe: Kreativitäts-Check ;-)

Bitte nehmen Sie eine Münze und legen Sie diese so um, dass auf der Waagerechten und auf der Senkrechten jeweils vier Geldstücke platziert sind.



Prozessorientierung

- Die richtige Einstellung zum Job ist zwar nicht alles, aber ohne die richtige Einstellung zu dem, was man tut, ist alles nichts.

<https://docplayer.org/docs-images/80/82108893/images/28-0.jpg>



Prozessorientierung

Aufbauorganisation

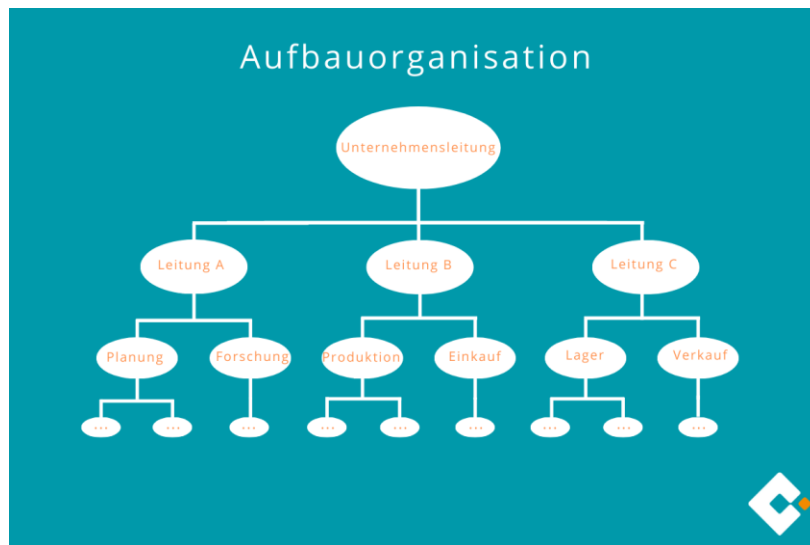


Was ist zu tun?

Ablauforganisation

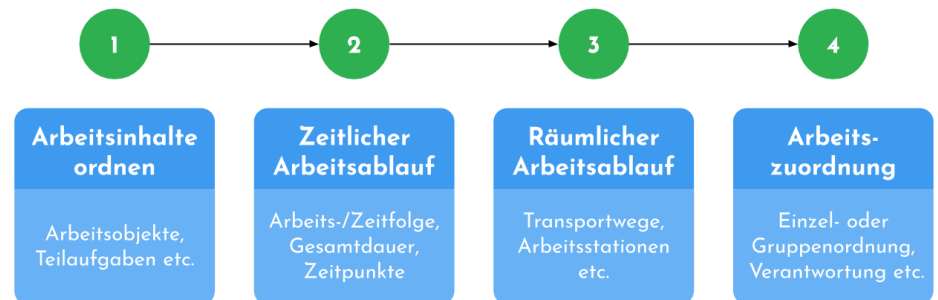


Wie ist es zu tun?



<https://www.microtech.de/wp-content/uploads/2020/09/aufbauorganisation.png>

Ablauforganisation



<https://www.bwl-lexikon.de/app/uploads/ablauforganisation.png>

Verhandlungsgeschick

- Es muss neben gegensätzlichen Interessen auch gemeinsame Interessen geben.
- Ohne gegensätzliche Interessen ist keine Verhandlung nötig.
- Ohne gemeinsame Interessen, ist eine Verhandlung unmöglich.

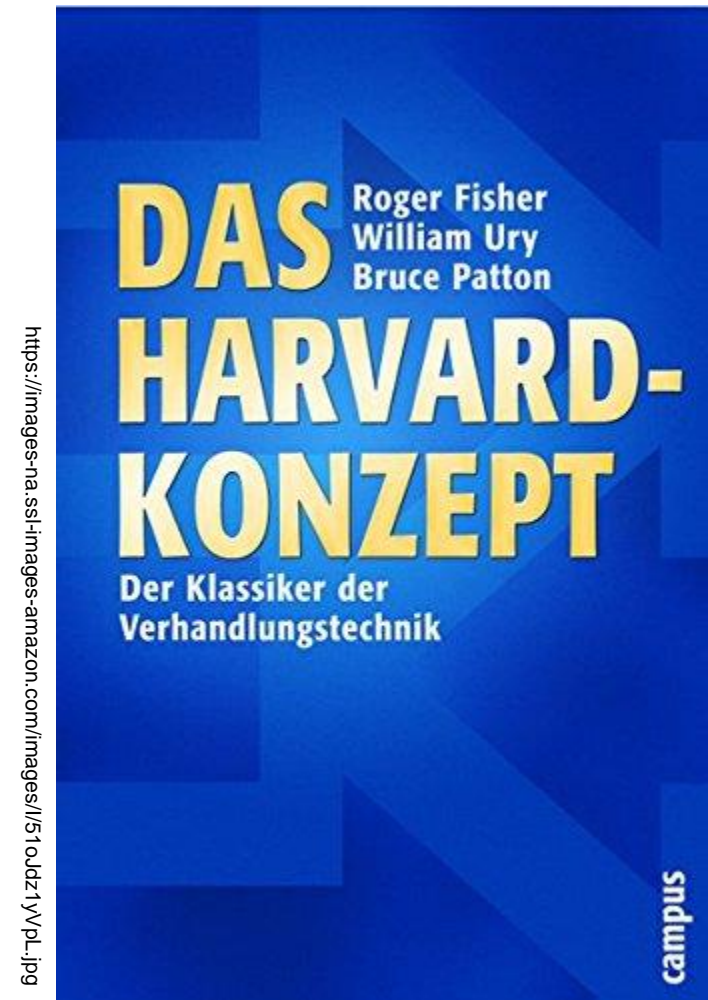


<https://www.mehr-fuehren.de/wp-content/uploads/2014/04/bigstock-Side-view-of-Caucasian-mid-adu-12811181.jpg>

Verhandlungsgeschick | Das Harvard-Konzept

Empfehlungen und Grundsätze:

- (1) Unterscheiden Sie zwischen dem Verhandlungsgegenstand und der Beziehung zwischen den Verhandlungspartnern.
- (2) Konzentrieren Sie sich nicht auf die Positionen, sondern auf die dahinterliegenden Interessen.
- (3) Entwickeln Sie zuerst möglichst viele Optionen, bewerten und entscheiden Sie später.
- (4) Lösen Sie Interessenkonflikte durch Hinzuziehen neutraler Beurteilungskriterien.



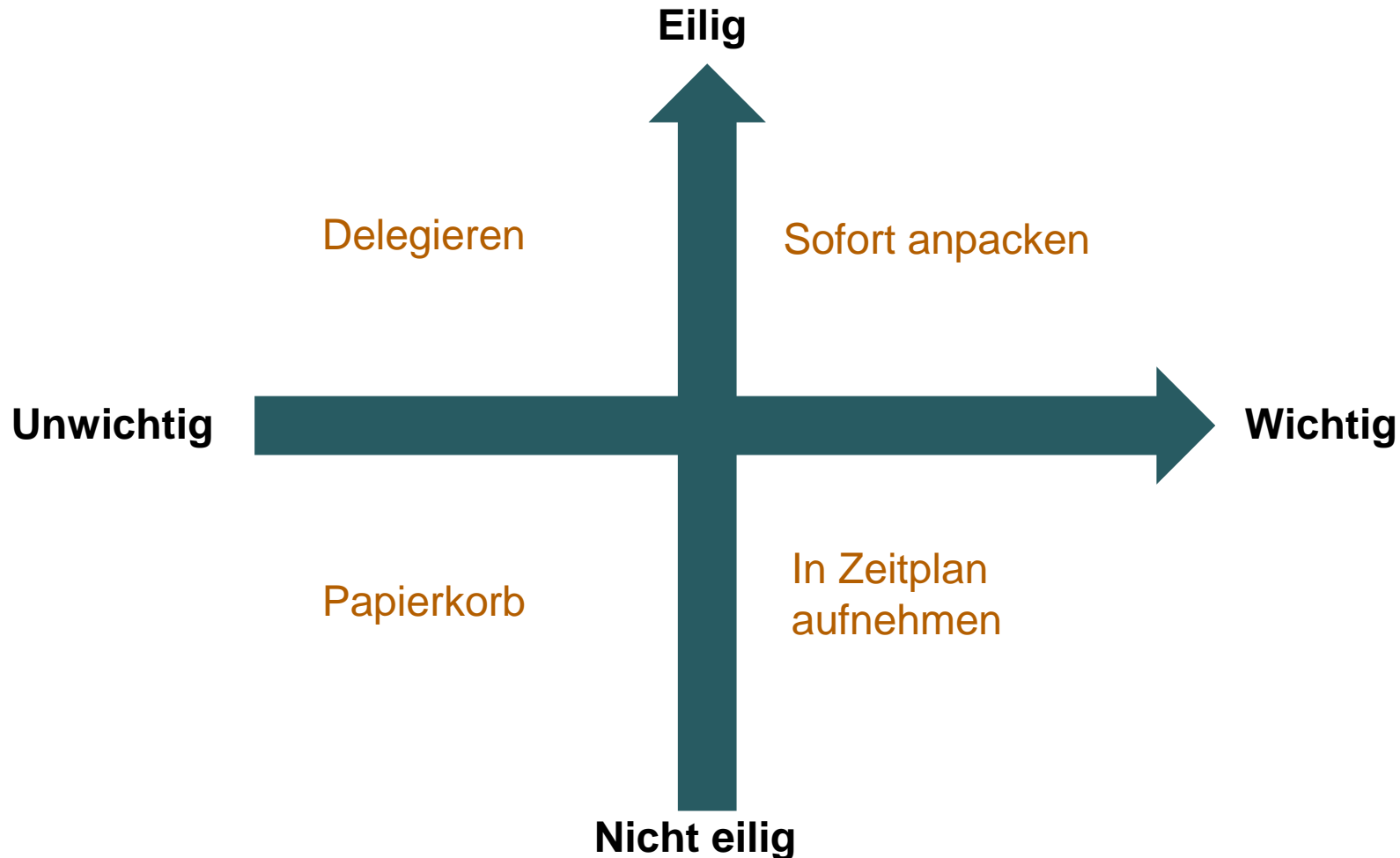
Organisationstalent

Wer über **Organisationstalent** verfügt,
kann gut ...

- vorausschauend planen
- proaktiv handeln
- Aufgaben und Abläufe sinnvoll strukturieren
- Prioritäten setzen



Organisationstalent | Das Eisenhower-Prinzip



Interkulturelle Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz fordert **Toleranz**

Aber:

- Man muss nicht alles gut finden, was für manche Wertgemeinschaften selbstverständlich ist.



Interkulturelle Kompetenz



Merke

- **Interkulturelle Kompetenz** beschreibt die Kompetenz, auf Grundlage bestimmter Haltungen und Einstellungen sowie besonderer Handlungs- und Reflexionsfähigkeiten in interkulturellen Situationen effektiv und angemessen zu interagieren.

(Darla K. Deardorff, Bertelsmann Stiftung)

Hands-on-Mentalität

- „Hands-on“ = praktisch, zupackend
- Pläne und Konzepte in der Praxis umsetzen

*Es reicht nicht aus, das
Richtige zu wissen –
man muss es auch
umsetzen können.*

**Fachinformatiker (m/w)
mit Hands-on-Mentalität
gesucht!**



Führungsfähigkeit

„Wie sieht Ihrer Meinung nach die ideale Führungskraft aus?“

- durchsetzungsfähig
- Verständnisvoll
- Fachwissen, fachlich kompetent
- Proaktiv
- Freundlich
- Kooperativ
- Auf soziale Bedürfnisse der Mitarbeiter eingehen
- Persönlichkeiten einschätzen (Empathie)
- Begeisterungsfähig



Wie würden Sie
antworten?

Führungsfähigkeit

Anforderungen an die ideale Führungskraft:

- 1. Fordern**
- 2. Ziele und Leistungen vereinbaren und kontrollieren**
- 3. Dialogisch führen**
 - Zum Gespräch einladen
 - Die richtigen Fragen stellen
 - Auf Gesprächssymmetrie achten
 - Viele Sichtweisen einbeziehen
 - Mit möglichst breitem Konsens beschließen
- 4. Zutrauen**
- 5. Demotivation vermeiden**

Führungsfähigkeit

Management by Objectives (MbO)

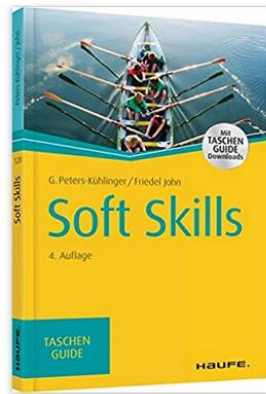


https://d1g9li960vagg7.cloudfront.net/wp-content/uploads/2020/11/Management-by-objectives_WP-1024x576.jpg

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Büchertipp



- Taschenbuch
- 124 Seiten
- Preis: 7,95 € (Print), 4,99 € (digital)
- Weitere Informationen [hier](#)



- 188 Seiten
- Preis: 19,95 € (Print), 16,99 € (digital)
- Weitere Informationen [hier](#)

Kontakt



Boris Voß

Tel. 0 52 31 / 64 03 – 94

b.voss@netzwerk-lippe.de



Tobias Isaak

Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78

t.isaak@netzwerk-lippe.de



Khalil Naffissa

Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665

k.naffissa@netzwerk-lippe.de