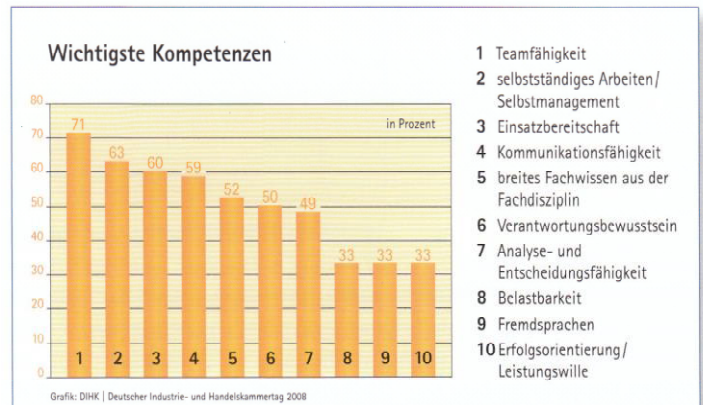


Eine vollständige Liste der wichtigen **Soft Skills** zu erstellen ist fast unmöglich - aber einige Fähigkeiten werden heute von den meisten Arbeitgebern gefordert:

Unternehmer wählen aus einer Liste von 26 Kompetenzen die acht wichtigsten für sie aus!

Teamfähigkeit: Wer teamfähig ist, kann sich in eine Gruppe einordnen, ohne die eigene Individualität aufzugeben. Er nutzt seine Stärken, um die Gruppe voranzubringen, kennt seine Schwächen und akzeptiert die anderen Gruppenmitglieder. Er tauscht sich mit den anderen aus, sieht die Notwendigkeit gemeinsamer und kooperativer Konfliktlösung und ist am Erfolg des Teams interessiert.



Belastbarkeit: Wer belastbar ist, muss nicht jeden Ärger in sich hineinfressen. Belastbare Personen behalten vielmehr in Stresssituationen einen kühlen Kopf und arbeiten auch unter Zeitdruck qualitativ hochwertig. Sie können auch Niederlagen verkraften und gehen nicht immer den Weg des geringsten Widerstandes. Selbstdisziplin, geistige Konzentration, Stressresistenz und Ausgeglichenheit zeichnen den belastbaren Arbeitnehmer aus.

Durchsetzungsvermögen: Sie arbeiten zielgerichtet auf ein bestimmtes Ergebnis hin und erreichen es auch unter widrigen Umständen. Dazu brauchen Sie den Willen, sich gegen Widerstände zu behaupten, Sie müssen Angst und Unsicherheit überwinden und beharrlich sein. Das allein reicht aber nicht aus: Wer sich durchsetzen will, braucht fundierte Kenntnisse über geeignete Instrumente, Abläufe und mögliche Widerstände. Und er muss bereit sein, Konflikte durchzustehen.

Einfühlungsvermögen: Brauchen Sie für eigentlich alle sozialen Vorgänge im Job. Gemeint ist die Fähigkeit, auf Gedanken, Gefühle und Ziele anderer einzugehen, ohne Rücksicht auf Ihre eigenen Interessen und ohne Wertung. Hilfreich dazu sind z.B. bestimmte Fragetechniken und Kenntnisse über die Signale der Körpersprache.

Flexibilität: Neben der räumlichen Mobilität gehört zur Flexibilität auch die Bereitschaft, sich ungewohnten Situationen auszusetzen und gewohnte Pfade zu verlassen. Flexible Menschen sind offen für Neues, können aber auch ihre Meinung vertreten, wenn eine Veränderung ihnen nicht sinnvoll erscheint.

Gewissenhaftigkeit: Dabei geht es nicht nur das gewissenhafte Ausführen von Aufträgen. Es geht auch darum, sich selbst Qualitätsstandards zu setzen, über die direkte Aufgabe hinaus zu denken und Schwachstellen aufzudecken, bevor sie sich am Ergebnis zeigen. Neben dem Aufzeigen von Fehlern sollten aber auch immer konstruktive Lösungen angeboten werden - sonst wirkt gewissenhaftes Arbeiten schnell wie bremsende Erbsenzählerei.

Konfliktmanagement: Zum konstruktiven und reflektierten Umgang mit Konflikten gehört zunächst die Bereitschaft, überhaupt Konflikte einzugehen und sie offen zu legen, denn nur so sind sie auch lösbar. Ein guter Konfliktmanager sucht nicht nach Schuld, sondern nach einer Lösung. Er vertritt seine Auffassungen deutlich aber nicht recht-

habersch und diskutiert sachlich, statt auf die persönliche Ebene zu gehen. Er kann den Standpunkt der Gegenseite ermitteln und darauf eingehen, kann eigene Fehler eingestehen und hat den grundsätzlichen Willen zur Einigung, ohne seine eigene Position zu verleugnen.

Kundenorientierung: Freundlichkeit und Aufmerksamkeit sollten selbstverständlich sein. Am wichtigsten sind aber die Fähigkeit und der Wille, Bedürfnisse und Wünsche des Kunden zu erkennen und soweit wie möglich zu erfüllen. Das bedeutet auch Entgegenkommen über vertraglich vereinbarte Leistungen hinaus und kompetente Beratung statt besserwisserischer Belehrung. Kunden müssen übrigens nicht unbedingt extern sein: Auch Kollegen, denen Sie zuarbeiten, sollten Sie als Kunden betrachten.

Präsentationsstärke: Zum einen kommt es darauf an, sich auf die wesentlichen Inhalte zu konzentrieren und die Kernaussagen schlüssig, klar und prägnant darzustellen. Zum anderen muss die Verpackung stimmen: Informationen sollen verständlich und unterhaltsam aufbereitet sein. Die Präsentation sollte eine Dramaturgie haben und durch den sinnvollen Einsatz verschiedener Medien unterstützt werden. Präsentationsstärke ist auch eine Frage der richtigen Vorbereitung: Wer seine Inhalte kennt, braucht nicht nervös zu sein und kann frei sprechen.

Überzeugungskraft: Die brauchen Sie, wenn Sie auf andere Einfluss nehmen wollen, ohne Druckmittel einzusetzen. Wer überzeugend ist, kann Menschen mitreißen und seine Argumentation so verständlich und einsichtig vorbringen, dass andere ihr gerne folgen und von selbst in der gleichen Richtung weiterdenken.

Umsetzungsorientierung: Eine konsequente Umsetzung hängt stark mit Pragmatismus zusammen. Eine umsetzungsorientierte Person arbeitet konzentriert, lösungsbezogen und lässt sich nicht so leicht von ihrem Ziel ablenken. In Projektgruppen wird sie oft als Antreiber angesehen.

Verhandlungskompetenz: Wer sie hat, kann bei Verhandlungen die eigene Position optimal vertreten. Dazu brauchen Sie eine überzeugende Rhetorik und sollten unterschiedliche Verhandlungstaktiken kennen. Wer gut vorbereitet in die Verhandlung geht und sich in seinen Verhandlungspartner hineinversetzen kann, kann Gegenargumente kontern - das erfordert Sensibilität. In Verhandlungen ist derjenige besonders überzeugend, der die Interessen aller Parteien berücksichtigt und ein Ergebnis vorschlägt, das für alle gut vertretbar ist.

Zeit- und Selbstmanagement: Ein geordnetes Zeitmanagement hilft Ihnen, komplexe Aufgaben zu strukturieren. Ein guter Zeitmanager hat stets den Überblick über Dinge, die bereits erledigt oder noch zu erledigen sind und kann Arbeiten nach ihrer Priorität sortieren. Voraussetzung ist die gute Selbstorganisation: Das Setzen erreichbarer Ziele, die Fähigkeit, sich selbst zu motivieren und die stetige Kontrolle, wie weit man seine Ziele auch erreicht hat.