

Vahlen Praxis

Soft Skills

Die besten Methoden und Tools für Praktiker. Sofort einsetzbar im Projekt und Arbeitsalltag.

von
Tomas Bohinc

1. Auflage

Soft Skills – Bohinc

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Allgemeines – Ratgeber

Verlag Franz Vahlen München 2009

Verlag Franz Vahlen im Internet:

www.vahlen.de

ISBN 978 3 8006 3618 1

Inhalt

Soft Skills: Weich, aber wichtig	9
Soft Skills auf dem Vormarsch	10
Soft Skills sind gesucht, aber schwer zu fassen	11
Emotionale Intelligenz: So punkten Sie mit weichen Fähigkeiten	12
Soft Skills begleiten den Arbeitsalltag	15
Mit anderen reden	19
Kommunikation unter der Lupe: So funktioniert Miteinander-Reden	20
Jede Nachricht hat vier Seiten	21
Vier Ohren hören eine Nachricht	23
Die innere Einstellung bestimmt, was Sie hören	25
Wie gut Sie kommunizieren, liegt an Ihnen	26
Gespräche im Fokus: Durch Zuhören und Fragen Interesse zeigen	30
Gesprächsführung macht Gespräche professionell	30
Schenken Sie Ihrem Gesprächspartner Aufmerksamkeit	33
Fragen und Nachfragen: So steuern Sie Ihre Gespräche	39
Kommunikationspraxis: Gesprächssituationen im Arbeitsalltag	49
Ein gutes Gespräch beginnt mit einer guten Vorbereitung	50
Gespräche brauchen einen roten Faden	52
Interviews bringen Informationen ans Licht	55
Verhandeln heißt fair handeln	57
Das Telefon, die schnelle Verbindung	59
Im Team arbeiten	65
Teamarbeit: Ohne Kooperation geht es nicht	66
Teamarbeit ist erfolgreich	67
Im Team hat jeder eine Funktion	68
Arbeitspräferenzen zeigen die Vorlieben der Teammitglieder	70

Gruppendynamik oder wie aus einer Gruppe ein Team wird	81
Erfolgreiche Teams sind veränderungsbereit	81
Teamleiter bündeln die Kräfte im Team	82
Vernetzen Sie die Aufgaben im Team	82
Teamleiter steuern den Entwicklungsprozess	85
Moderieren: Ergebnisse gemeinsam erarbeiten	90
Die Moderationsmethode	91
Eine erfolgreiche Moderation beginnt mit einer guten Vorbereitung	94
Der Moderator gestaltet Problemlösungsprozesse in Gruppen	96
Meetings: Gemeinsam Informationen austauschen und Entscheidungen treffen	109
Auf Meetings kann man nicht verzichten	110
Ein gutes Meeting beginnt mit einer guten Vorbereitung	111
Eine Struktur macht Meetings effizient	113
Schließen Sie das Meeting mit einer Feedbackrunde	117
Die Leitung fordert Ihre soziale Kompetenz	117
Die Nachbereitung hilft, Ergebnisse umzusetzen	120
Meeting spezial: Telefonkonferenzen	121
Konflikte: Wenn aus Interessengegensätzen ein handfester Streit wird	123
Nicht jeder Streit ist ein Konflikt	124
Sechs Strategien führen zur Konfliktlösung	126
Das Modell der Transaktionsanalyse hilft, Konflikte zu lösen	129
Andere überzeugen	143
Präsentieren: Ergebnisse kurz, klar und überzeugend darstellen	144
Durch ein Zielkreuz erfahren Sie, was Ihre Zuhörer interessiert	145
Stellen Sie sich auf Ihre Zielgruppe ein	148
Pyramidales Denken gibt Ihrer Präsentation eine Struktur	150
Die Struktur der Pyramide erleichtert die Informationsaufnahme	151
Eine Folge von Folien bildet die logische Struktur der Pyramide ab	157

Visualisierungen erhöhen die Aufnahmefähigkeit	159
Die Diskussion nach der Präsentation klärt offene Fragen	165
Ihr Auftritt ist die Quelle der Begeisterung	172
Eine gute Vorbereitung ist das beste Mittel gegen Lampenfieber	179
Überzeugen: Einfluss auf das Denken, Entscheiden und Verhalten anderer nehmen	182
Überzeugen Sie andere durch das, was Sie überzeugt	183
Kunden werden durch den Nutzen überzeugt	184
Anwender mit Geduld und Ruhe für eine neue Technik gewinnen	188
Feedback: sich selbst reflektieren	195
Ein Feedback macht den „blinden Fleck“ sichtbar	195
Lassen Sie sich ein Feedback geben	198
Geben Sie Feedback, wann immer es passt	199
Neues Verhalten muss erprobt werden	200
Verzeichnisse	201
Verzeichnis der Checklisten	201
Quellenverzeichnis	202
Literaturverzeichnis	202
Der Autor	204
Stichwortverzeichnis	205