

## Inhaltsverzeichnis

<b>Soft Skills für Führungskräfte</b>	<b>3</b>
<b>Sanfte Brise oder starker Wind? Ein Vorwort</b>	<b>3</b>
Wozu diese Broschüre gut ist	5
Wer sollte diese Broschüre besser wieder zur Seite legen?	6
Wenn Sie – zunächst – nur durchblättern möchten	7
Wenn Sie einen schnellen Überblick über die Soft Skills wünschen	7
Was unerlässlich ist	8
<b>Zehn Basisdisziplinen – eine Hebelwirkung</b>	<b>10</b>
Was ist neu?	10
Warum jetzt?	11
Warum gerade Sie?	11
Führungsarbeit ist Beziehungsarbeit	12
Haftungsrisiken und Soft Skills	13
<b>Überblick und Theorie</b>	<b>14</b>
Eine Kurzformel der Soft Skills	14
Haus des Lernens: Schule und Arbeit	15
Schlüsselqualifikationen	17
Soft Skills, Hard Skills und Kompetenzen	20
Persönlichkeitsentwicklung als entscheidendes Bindeglied	22
Soft Factors und Hard Factors, die 7-S von McKinsey	23
Interkulturelle Kompetenz	26
<b>Die zehn harten Disziplinen der Soft Skills</b>	<b>27</b>
1. Zielklarheit	27
2. Kommunikation	30
3. Feedback	40
4. Fehlerkultur	50
5. Entscheidungen	54
6. Konfliktklärung	62
7. Problemlösung	75
8. Team und Kooperation	85
9. Veränderungswissen	96
10. Widerstände	107

<b>Soft Skills im Training</b>	<b>116</b>
Projektmanagement als Trainingsbeispiel	116
Gender-Faktor und Soft Skills	118
<b>Veränderungen in der Praxis</b>	<b>119</b>
Die sieben Phasen persönlicher Veränderung	120
<b>Ausblick: Das Pareto-Prinzip der Soft Skills</b>	<b>122</b>
<b>Literaturliste</b>	<b>123</b>
<b>Die Autorin</b>	<b>126</b>