

Soft Skills

Dr. Jörg Häsel

www.jottha.info
jottha@gmx.de

Warum Soft Skills?

Die **Fähigkeiten zur Kommunikation** und eine **ausgeprägte Führungskompetenz** zählen neben der fachlichen Qualifikation heute zu den wichtigsten Qualifikationen für das Berufsleben.

Gerade in den Naturwissenschaften ist dies allerdings von besonderem Interesse, heißt es doch oft im späteren Berufsleben zum einen Personalverantwortung zu übernehmen und zum anderen regelmäßig Berichte zu verfassen oder Präsentationen zu geben.

Aufbau der Vorlesung I

• 1. VL

Teil A: Soft Skills

- Was ist das?
- Worum geht's?
- Wahrnehmungen

Teil B:

Kommunikationsmodelle

- Grundlagen der Kommunikation (Gesprächsführung, Ziele und Motivation)
- Modell nach Schulz von Thun, Modell nach Watzlawick, Modell nach Cohn, Eisbergmodell, Johari-Fenster

2. VL

Recherche Bibliothek

- Uni-Bibliothek, VW-Bibliothek (Fr. Ebell)

3. VL

Wissenschaftliches Schreiben

- Grundlagen
- Regelwerke
- Rechercheinstrumente
- korrektes Zitieren
- Umfeld

Aufbau der Vorlesung II

• 4. VL

Vortragstechniken

- Grundlagen
- Spannungsbogen
- Stolperfallen
- Umgang mit Blackouts
- Fehler vermeiden

5. VL

Teamentwicklung

- Teamführung
- Teamrollen (Fragebogen)
- Teamentwicklung (Forming, Storming, Norming, Performing)

6. VL

Führungsstile

- Charakterisierung
- Vor- und Nachteile

Aufbau der Vorlesung III

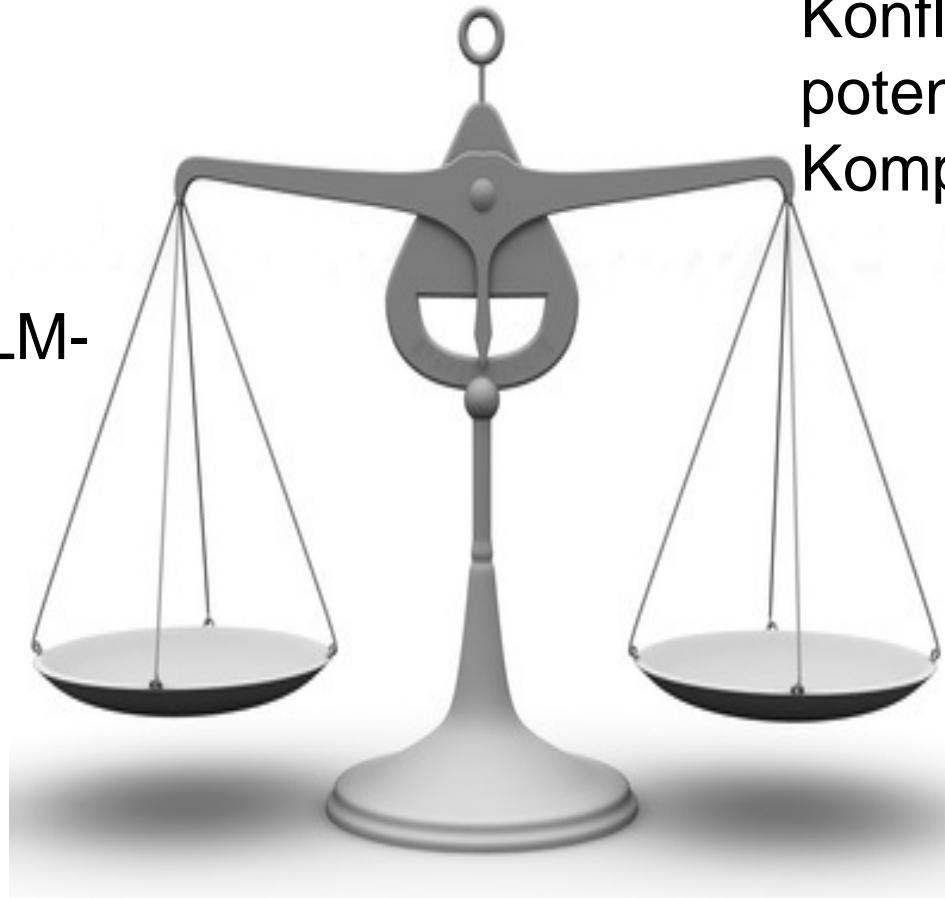
- 7. VL
Konfliktmanagement und Moderation
 - Grundlagen
 - Techniken
 - Entstehung von Konflikten (Spiel: Eine Orange für zwei)
 - Konfliktarten
 - Konfliktentwicklung
 - Konfliktlösung (Spiel: Dienstwagen-Problem)
 - Feedback geben (Konzept Wa – Wi – Wu; Ich-Botschaften)

Teil A: Soft Skills

- **Was ist das?**
- **Worum geht's?**
- **Wahrnehmungen**

Worum geht's?

Hard Skills:
fachliche
Qualifikation
(Analytik,
Warenkunde,
Biochemie,
Toxikologie, LM-
Recht etc.)



Soft Skills:
Führungsqualitäten,
Konfliktlösungs-
potenzial, soziale
Kompetenz, Sprachen
Empathie,
Rhetorik,
Präsentations-
talent etc.

Ziele

- Entwicklung eines authentischen und klaren Selbstbildes
- realistische Selbsteinschätzung
- Abgleich von Selbst- und Fremdbild
- sich selbst besser verstehen
- Diskrepanzen erkennen und Entwicklungspotenziale nutzen
- Förderung eines souveränen Auftretens im Vorstellungsgespräch
- Assessment-Center

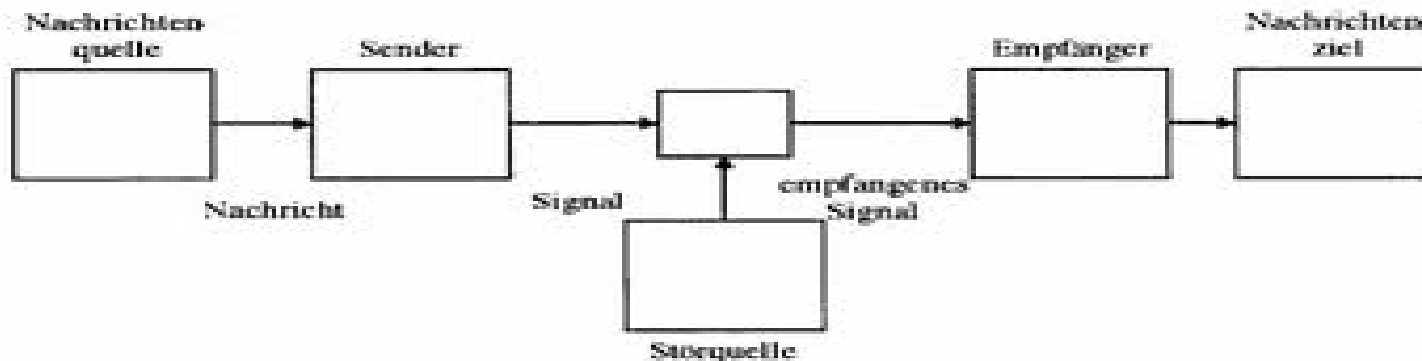
Was gehört dazu?

- interkulturelle Kompetenz
 - ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
 - Konfliktverhalten
 - Führungsvermögen
 - hohes Maß an Kreativität
- ASSESSMENT CENTER
 - BERUFSORIENTIERUNG
 - BUSINESS KNIGGE
 - EMOTIONALE INTELLIGENZ
 - FEEDBACK GEBEN
 - KOLLEGEN UND IHRE MACKEN
 - KOMMUNIKATION
 - KÖRPERSPRACHE
 - MITARBEITER-TYPEN
 - MODERATION
 - MOTIVATION
 - OUTPLACEMENT
 - PRÄSENTATION
 - RHETORIK
 - SELBSTMARKETING UND SELBSTVERMARKTUNG
 - SELBSTMOTIVATION
 - SMALL TALK
 - WORK LIFE BALANCE

Kommunikation

- wird durch unsere Umwelt beeinflusst
- fußt auf Konventionen
- auf eigenen und fremden Erwartungen
- unseren Leistungsfähigkeiten

direkte vs. indirekte Kommunikation



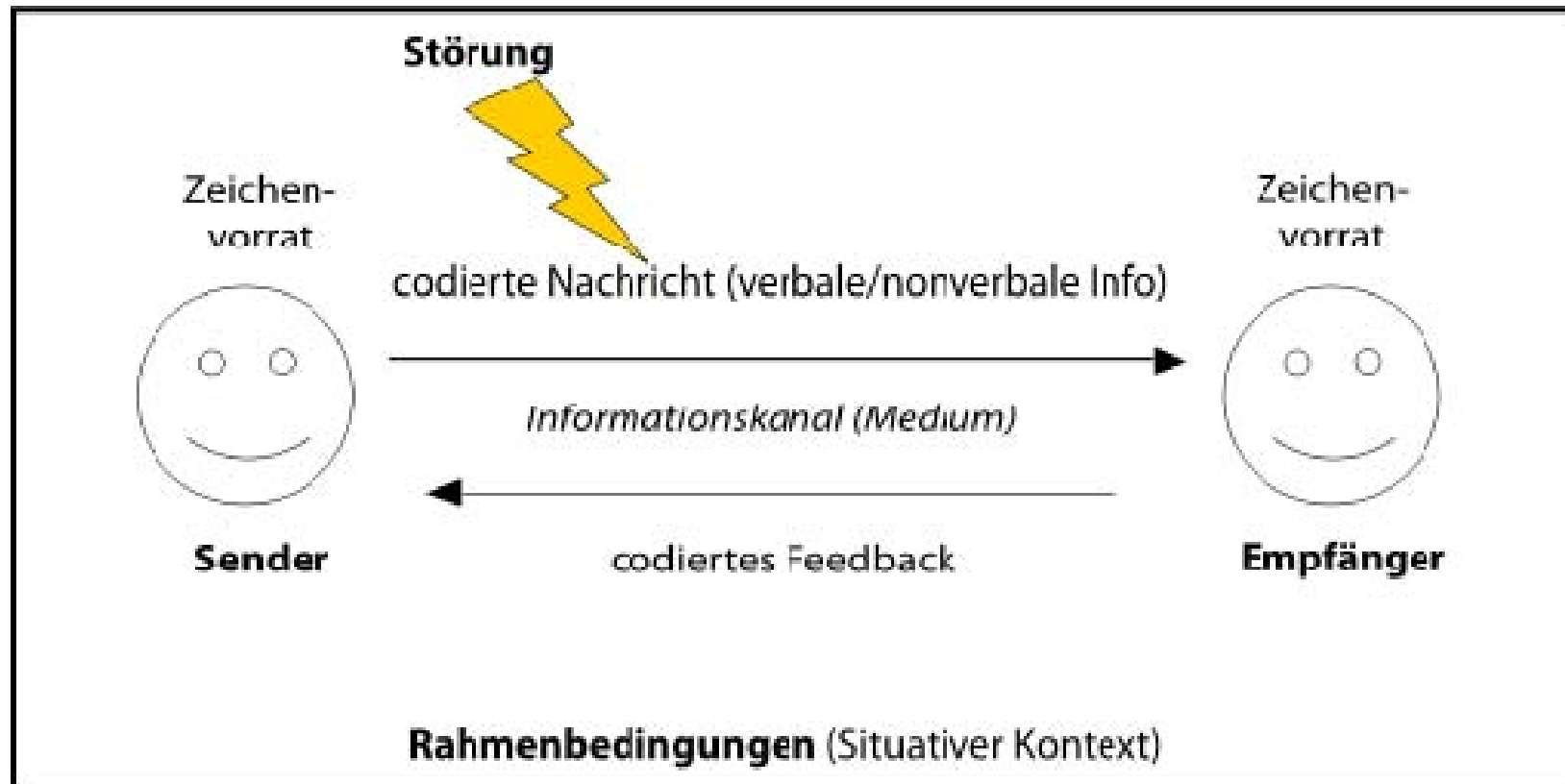
Count the „F“s!

**FEATURE FILMS ARE THE
RESULT OF YEARS OF
SCIENTIFIC STUDY COMBINED
WITH THE EXPERIENCE OF
YEARS**

Welche Faktoren beeinflussen die Wahrnehmung?

- Konformitätsdruck
- Wissen
- Verunsicherung
- Zeitdruck
- eigene Verfassung
- Intensivierung
- Kontext
- Interpretation
- aktuelle Umwelt
- Konditionierung

Grundlagen der Kommunikation



Aber zwischen Sender und Empfänger lauern viele Kommunikationsstörungen:

- „gedacht“ ist nicht gesagt.
- „gesagt“ ist nicht gehört.
- „gehört“ ist nicht verstanden.
- „verstanden“ ist nicht gewollt.
- „gewollt“ ist nicht gekonnt.
- „gekonnt und gewollt“ ist nicht getan.
- „getan“ ist nicht beibehalten.

in Anlehnung an Konrad Lorenz

Worum geht's?

- Modell nach Watzlawick
- Modell nach Schulz von Thun
- Modell nach Cohn
- Eisbergmodell,
- Johari-Fenster



Modell nach Paul Watzlawick

1. Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren.
2. Der Beziehungsaspekt bestimmt den Inhalt der Kommunikation.
3. Jedes Verhalten ist zugleich Ursache und Wirkung.
4. Menschliche Kommunikation ist zweisprachig: begrifflich und ausdruckshaft.
5. Kommunikationsabläufe sind symmetrisch oder komplementär.

1. Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren.

Nehmen sich zwei Personen wahr, kommunizieren sie miteinander, da jedes Verhalten kommunikativen Charakter hat. Da Verhalten kein Gegenteil hat, man sich also nicht *nicht* verhalten kann, ist es auch unmöglich, nicht zu kommunizieren.

Wir kommunizieren immer und jederzeit nonverbal und unbewusst.

Wirkfaktoren

Körpersprache ist „vorwegnehmendes Sprechen“:

Emotionen und Gefühle werden zu 90 % zum Ausdruck gebracht, bevor gesprochen wird.

Gestik, Mimik und die gesamte Körperhaltung sind Zeichen für den Gesprächspartner.



2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt ...

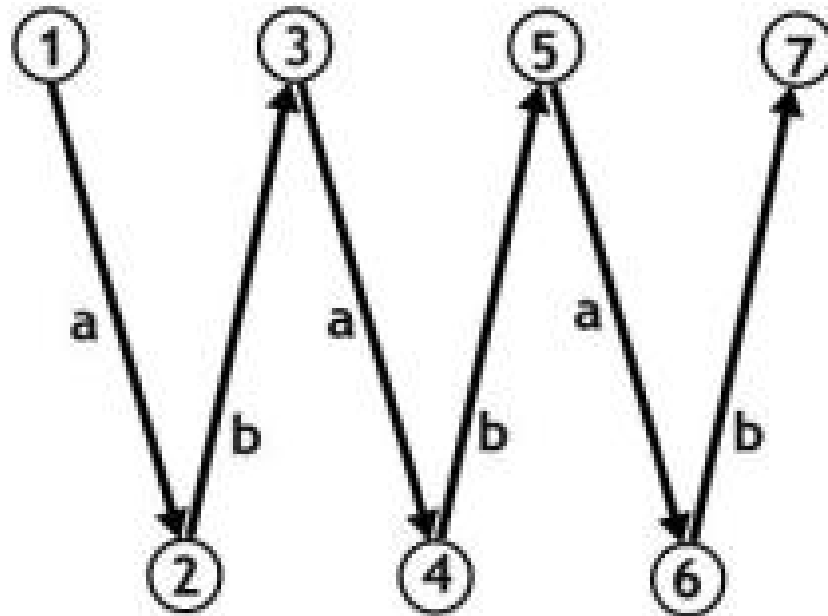
„... , wobei Letzterer den Ersteren bestimmt.“

Kommunikation enthält neben der Sachinformation einen Hinweis, wie der Sender seine Botschaft verstanden haben will und wie er seine Beziehung zum Empfänger sieht.

Der Beziehungsaspekt zeigt, welche emotionale Beziehung von einem Kommunikationspartner gesetzt wird.

3. Interpunktion

„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktionen der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“



4. Digital und analog

„Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten.“

Gelingen: bei Übereinstimmung zwischen analoger und digitaler Botschaft und wenn die Kommunikationspartner beide Teile der Botschaft in gleicher Weise interpretieren.

Misslingen: bei Nichtübereinstimmung oder bei Unklarheiten einer der beiden Botschaften oder dann, wenn eine oder beide Botschaften unterschiedlich interpretiert werden.

5. Symmetrisch und komplementär

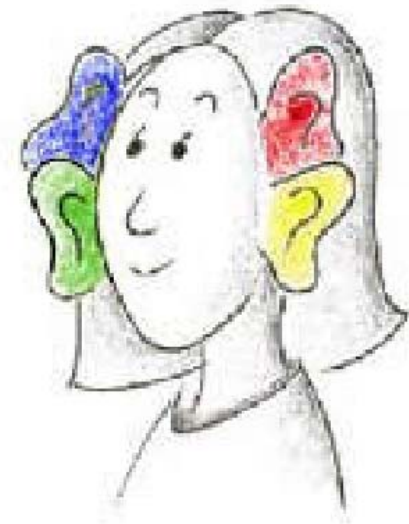
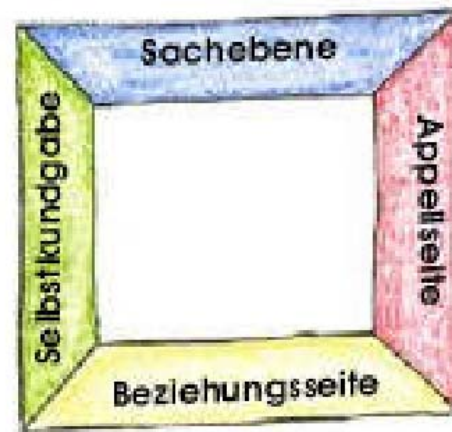
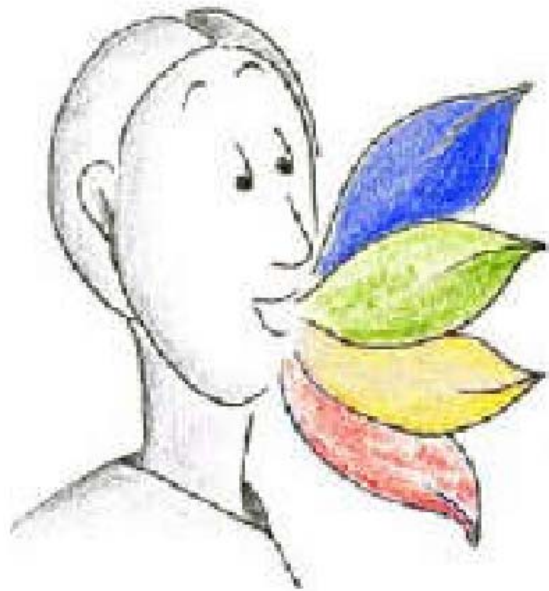
„Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.“

In komplementären Beziehungen ergänzen sich unterschiedliche Verhaltensweisen und bestimmen den Interaktionsprozess. Die Beziehungsgrundlage besteht hierbei in der Unterschiedlichkeit der Partner.

symmetrisch vs. komplementär

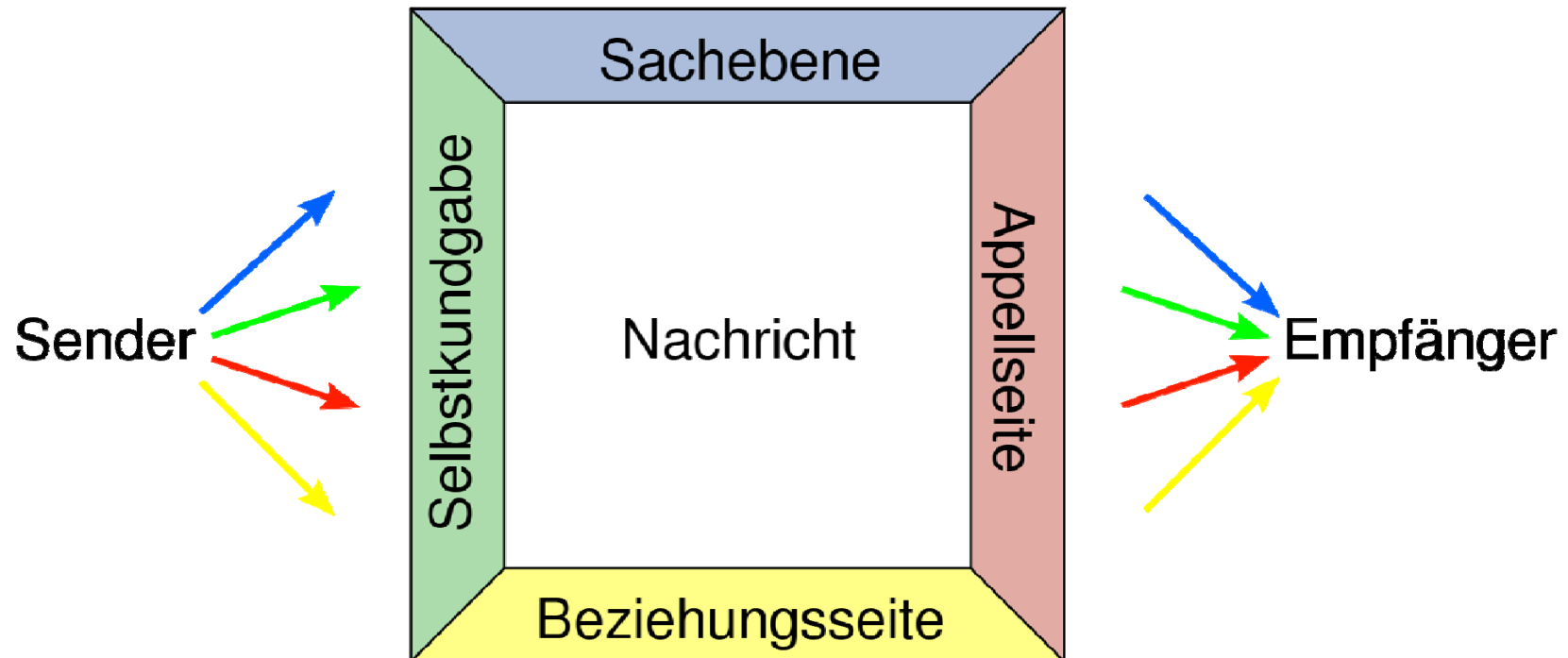
- Sind die Kommunikationsabläufe symmetrisch, so handelt es sich um 2 gleichstarke Partner, die nach Gleichheit und Verminderung von Unterschieden streben. Man könnte es auch ein „*spiegelhaftes Verhalten*“ der Partner nennen.
- Sind die Abläufe komplementär gibt es immer einen „*superioren*“ und einen „*inferioren*“ Partner. Die Partner ergänzen sich in ihrem Verhalten.

Modell von Friedemann Schulz von Thun



„Das Ei ist hart!“

Die vier Ebenen einer Nachricht:



Sachebene

- Ich muss Sie fragen.
- Ich habe Sie bereits zweimal gefragt.
- Mir fehlen Informationen.

Appellseite

- Schicken Sie mir die Informationen!
- Halten Sie sich an unsere Absprachen

„Jetzt muss ich
Sie zum dritten
Mal nach der
Spezifikation
fragen!“

Beziehungsseite

- Ich von Ihnen abhängig.
- Ich kann mich nicht auf Sie verlassen

Selbstkundgabe

- Mir gefällt es nicht, von Ihnen versetzt zu werden.
- Mir läuft die Zeit davon.

Sachebene

- sachlich bleiben
- verständlich reden.
- analytisch zuhören

Selbstkundgabe

- Ich- Botschaften senden
- eigene Meinung sagen
- Absichten und Ziele klären

GESPRÄCH

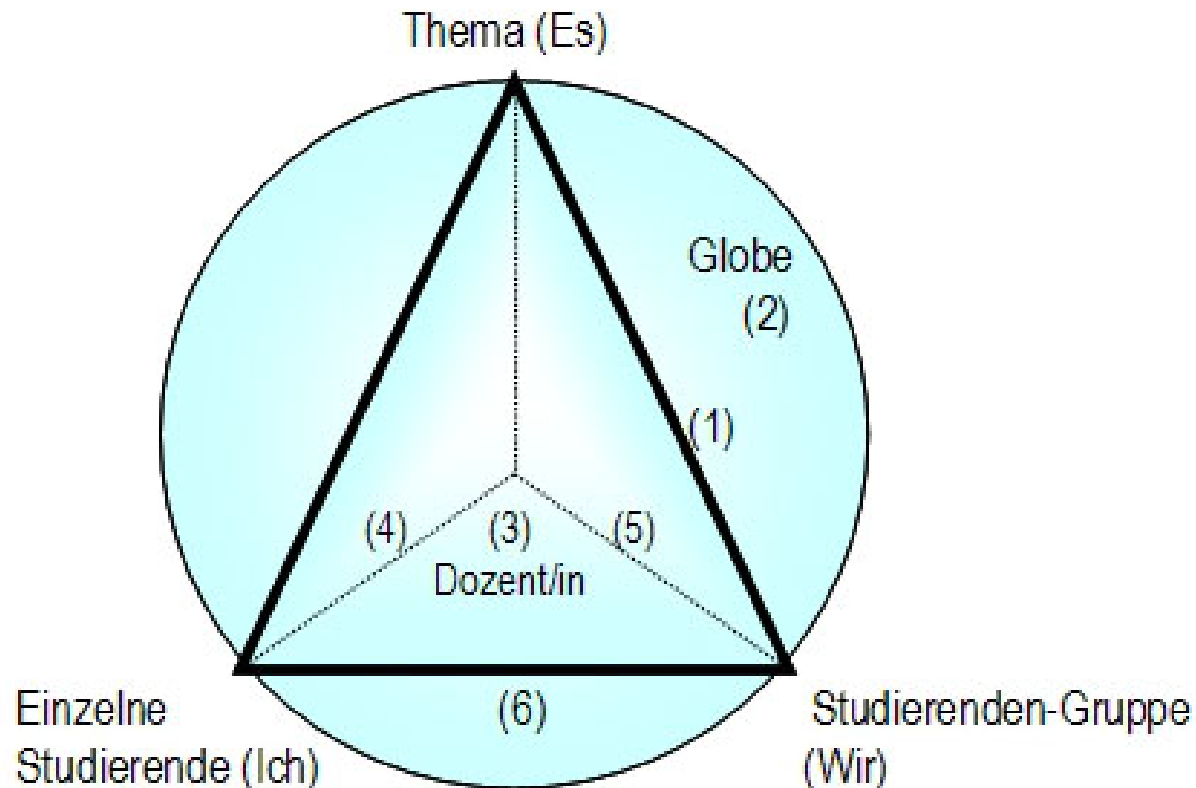
Appellseite

- überzeugend argumentieren
- Fragen stellen
- fair lenken

Beziehungsseite

- aktiv zuhören/Wahrnehmung
- Gefühle direkt ansprechen
- Feedback geben und nehmen

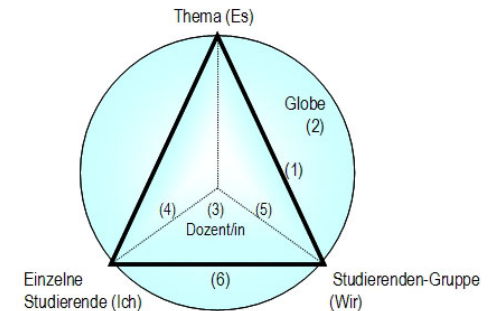
Themenzentrierten Interaktion (TZI) von Ruth C. Cohn



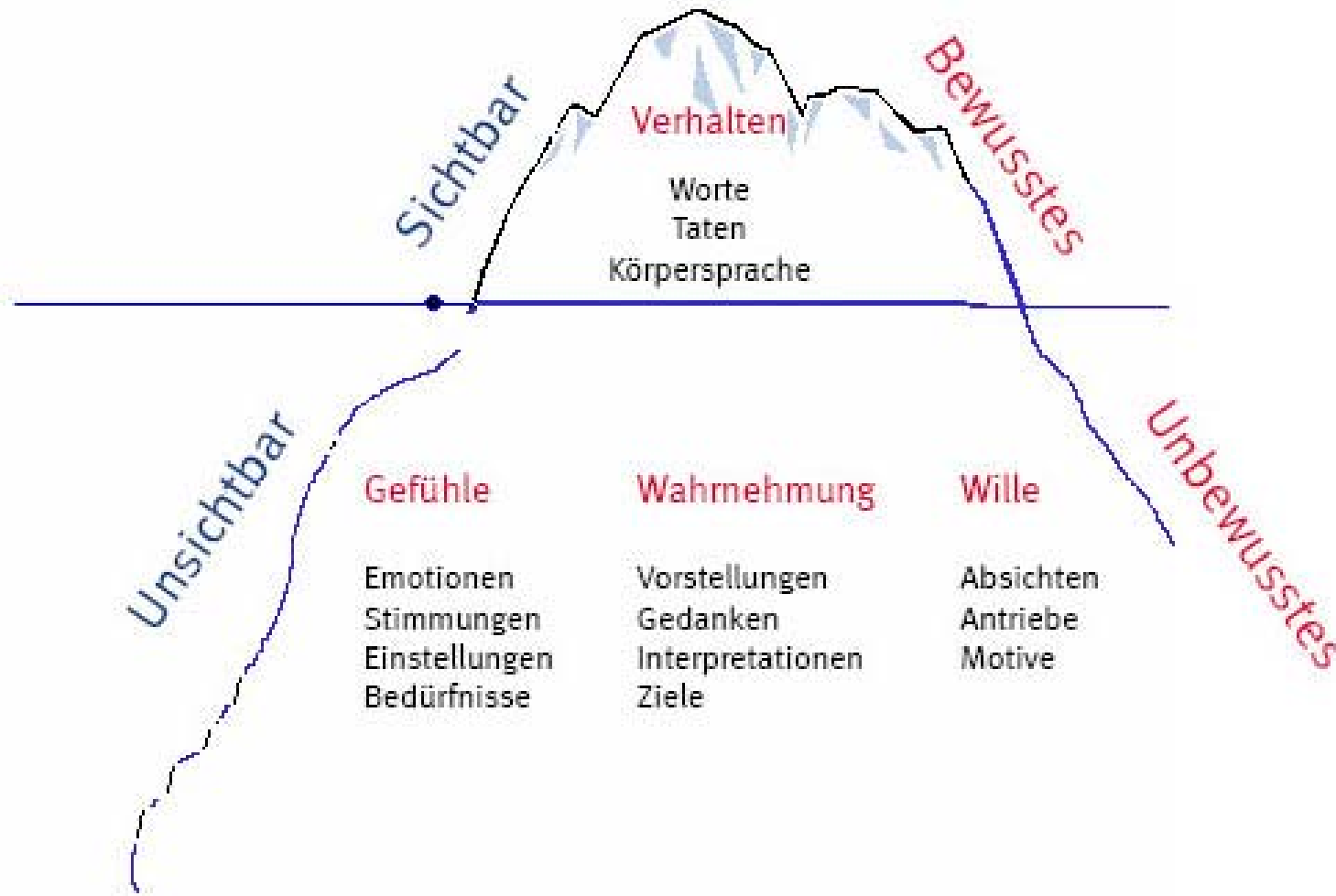
Modifiziert nach Bönsch & Poplutz sowie Hatzius

Gruppenregeln:

- Sie sind Ihr eigener Chairman.
- Störungen haben Vorrang.
- Wenn Sie wollen, bitten Sie um ein Blitzlicht.
- Es kann immer nur einer sprechen.
- Experimentieren Sie mit sich selbst.
- Achten Sie auf die Signale Ihres Körpers.
- „Ich“ statt „wir“ oder „man“.
- Meinungen statt Fragen



Eisberg-Modell

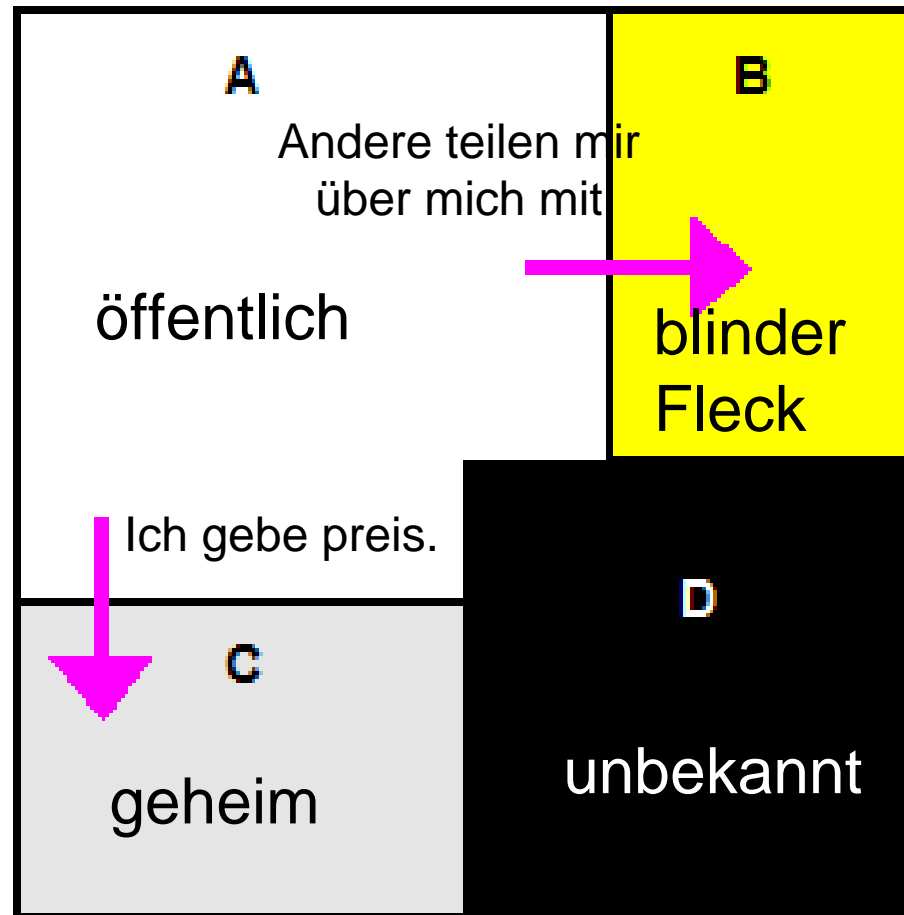


Störungen zwischen den Ebenen

wirken sich auch auf der Sachebene aus.

*„Wie kommen Sie (!) denn zu dieser (!)
Behauptung?(!)“*

Johari-Fenster



Joseph Luft und Harry Ingham

Ziele des Johari-Fenster

Den persönlichen Handlungsspielraum transparenter und weiter zu gestalten. Es wird dabei das linke obere Feld immer größer, die anderen drei werden kleiner.

- Dadurch, dass man sich offenbart und anderen die persönlichen Geheimnisse mitteilt, verringert sich der Aufwand, der für die Geheimhaltung betrieben werden muss, und es vergrößert sich der Freiraum und der Handlungsspielraum in der Öffentlichkeit.
- Durch das Feedback anderer Personen bezüglich des „blinden Flecks“ gewinnt die betroffene Person Erkenntnisse über sich selbst und kann so seine privaten und öffentlichen Handlungsspielräume bewusster wahrnehmen und ausfüllen.