

## Inhaltsverzeichnis

Dank	V
Vorwort	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
1 Einführung	1
1.1 Zielgruppe Freelancer.....	3
1.2 Definition: Soft Skills.....	4
1.3 Schritt für Schritt.....	10
1.4 Hinweise zum Buch .....	13
1.4.1 ExAmple AG - Die Firma für die Fallbeispiele ..	15
2 Alles nur Theater	19
2.1 Willkommen auf der Projektbühne .....	20
2.2 Von Darstellern und Darstellungen .....	22

---

2.3	Zusammenfassung .....	29
3	Von Zwängen, Zielen, Prioritäten und Risiken	31
3.1	Die vier Problemfelder .....	32
3.1.1	Zwänge.....	33
3.1.2	Ziele .....	35
3.1.3	Prioritäten .....	36
3.1.4	Risiken .....	37
3.1.5	Zusammenfassung .....	38
3.2	Blick nach innen.....	38
3.2.1	Zum Beispiel: Chef ade!.....	40
3.2.2	Zum Beispiel: Mitarbeiter ade! .....	42
3.2.3	Tatsächlich nur Vertragsunterschiede? .....	43
3.2.4	Zusammenfassung .....	43
4	Psychologische Werkzeuge	45
4.1	Das innere Team.....	47
4.2	Kommunikative Teufelskreise.....	50
4.3	Das Kommunikationsquadrat .....	53
4.3.1	Scherbenhaufen der Kommunikation .....	58
4.3.2	Konfliktpotential.....	60
4.3.3	Zusammenfassung .....	61
4.4	Das Werte- und Entwicklungsquadrat .....	62
4.5	Verhaltenskreuz.....	66
4.6	Normenkreuz für Freelancer .....	68
4.7	Zusammenfassung der ersten Kapitel.....	72
5	Block I: Kommunikative Skills	73
5.1	Motivation .....	74
5.2	Gesprächsverlauf.....	75
5.2.1	Sender-Empfänger-Modell.....	76
5.2.2	Vorbereitung, Gespräch, Nachbereitung .....	77

5.2.3	Wirksame Fragetechnik .....	84
5.2.1	Gespräche via Mail, Social Network und Instant Messaging .....	89
5.3	Konflikte .....	94
5.3.1	Konfliktprävention .....	95
5.3.2	Konfliktpräventive Kommunikation .....	97
5.3.1	Kritikgespräche .....	109
5.3.2	Unzufriedene Kunden .....	112
5.4	Beratung (Coaching) .....	115
5.5	Zusammenfassung .....	119
6	Block II: Die gefragtesten Soft Skills .....	121
6.1	Vorüberlegung .....	122
6.2	Die Top 3 der Soft Skills .....	125
6.2.1	Zielstrebigkeit.....	126
6.2.2	Eigenverantwortung/Selbstständigkeit .....	126
6.2.3	Rasche Auffassungsgabe .....	127
6.2.4	Zusammenfassung .....	128
6.3	Die restlichen sieben Soft Skills .....	129
6.3.1	Zusammenfassung .....	130
6.4	Ergebnis der Überlegungen .....	131
7	Block III: Weitere Erfolgsfaktoren .....	135
7.1	Richtig gekleidet .....	137
7.1.1	Die Krawatte über der Schulter .....	139
7.1	Visualisierung .....	140
7.1.1	Präsentationen.....	143
7.1.2	Flipchart .....	147
7.1.3	Moderationswand.....	149
7.2	Zusammenfassung .....	151
8	Die 10 wichtigsten Soft Skills .....	153

---

8.1	Selbstreflexion.....	154
8.2	Kommunikationsfähigkeit .....	154
8.3	Rasche Auffassungsgabe.....	155
8.4	Wandlungsfähigkeit/Flexibilität .....	155
8.5	Professioneller Auftritt.....	156
8.6	Sicher zwischen den Polen zwischenmenschlicher Interaktion.....	157
8.7	Wer fragt, der führt.....	157
8.8	Verständnis der Zusammenhänge.....	158
8.9	Neugier für neue Dinge.....	159
8.10	Dogmen vermeiden .....	159
	Sachwortverzeichnis	161
	Literaturverzeichnis	165
	GNU General Public License	167