

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