

# BUSINESS KNIGGE

WICHTIGE HINWEISE ZU OUTFIT UND VERHALTEN





# WARUM IST DIESES THEMA SO WICHTIG?

## **DER ERSTE EINDRUCK ZÄHLT!**

Bevor Sie auch nur ein Wort gesagt haben, können Sie bereits punkten, indem Sie sich der Situation angemessen benehmen. Dazu zählt neben der passenden Kleidung auch die Einhaltung gewisser Regeln.

Dabei müssen Sie bedenken, dass diese Normen gesellschaftsgebunden sind. Gutes Benehmen wird in anderen Ländern

unterschiedlich definiert.

## **SOZIALE KOMPETENZEN MACHEN DEN UNTERSCHIED!**

Wissen alleine reicht bei Weitem nicht mehr aus, um in der heutigen Welt Karriere zu machen. Moderne Arbeitgeber legen zunehmend Wert auf soziale Kompetenzen. Die meisten Ausbildungen decken jedoch ausschließlich den sukzessiven Ausbau der fachlichen Kompetenz ab.

## **DIE RICHTIGE KOMMUNIKATION ÖFFNET TÜREN BEI DER KARRIEREENTWICKLUNG!**

Im Business hat Kommunikation einen besonders großen Stellenwert. Natürlich geht nichts über ein „face-to-face“ Gespräch bzw. ein Meeting, jedoch ist es in der heutigen Businesswelt zunehmend schwerer dies zu realisieren.



# BUSINESS KLEIDUNG

## GRUNDLEGENDES

Vor jedem Termin sollten Sie sich die Frage nach der richtigen Kleidung stellen:

Was trägt mein Gegenüber?

Was für ein Charaktertyp ist er?

Stimmen Sie Ihr Outfit auf Ihr Gegenüber ab. Bedenken Sie dabei, dass ein potenzieller Verhandlungspartner, dem Sie sympathisch sind, Ihnen möglicherweise weniger Steine in den Weg legen wird.

Sollte es sich um einen Kundentermin handeln, gilt die Faustregel immer ein bisschen besser gekleidet zu sein als Ihr Gegenüber. Das versetzt Sie auch in einen psychologischen Vorteil.



# BUSINESS KLEIDUNG - MÄNNER

**DAS KLASSISCHE BUSINESS OUTFIT FÜR DEN HERRN BESTEHT AUS ANZUG MIT KRAWATTE.**

## **- MÄNNER DOS:**

- Anzugshosen mit richtiger Beinlänge  
(Hosensaum im Stehen etwa 0,5 bis 1,0 cm oberhalb des oberen Schuhabsatzrandes)
- Socken (lang genug, um den Blick aufs Bein zu vermeiden)
- Ordentliche Frisur
- Ordentliche Rasur
- Deodorierung

## **- MÄNNER DON`TS:**

- Großgemusterte Jacketts
- Tennissocken
- Abgelaufene Schuhsohlen
- Zu viel Schmuck (mehr als ein Ring, eine Herrenuhr)
- Bunte Strümpfe im Comicstil



# BUSINESS KLEIDUNG - FRAUEN

**DIE FRAU TRÄGT KOSTÜM ODER HOSENANZUG MIT BLUSE.**

## **- FRAUEN DOS:**

- Kostüm & Hosenanzüge
- Feinstrumpfhosen
- Dezentes, typgerechtes Make-up
- Geschlossene Schuhe
- Gepflegte Hände und Fingernägel

## **- FRAUEN DON`TS:**




- Durchscheinende Blusen
- Miniröcke
- Zu tiefes Dekolleté
- Schweres Parfum
- Sichtbare Achsel- und Beinbehaarung



# BUSINESS KLEIDUNG

## ANZÜGE UND IHRE FARBEN

Neben einer soliden Verarbeitung ist die Farbe ein wichtiger Faktor in der Wahl des richtigen Anzugs für Ihre Business Kleidung. Typischen Farben im Europäischen Business für Männer sind:

- grau: wirkt dezent, vermittelt dennoch Kompetenz 
- dunkelblau: lässt Sie vertrauenserweckend wirken, steht für Verlässlichkeit 
- braun: vermittelt Sicherheit, lässt Sie freundlich und kompetent erscheinen 

Der schwarze Anzug ist für besondere Anlässe, zum Beispiel Hochzeiten, Taufen, Beerdigungen. Da er jedoch Autorität und Würde ausstrahlt, eignet er sich auch für besondere Businesssevents, zum Beispiel falls Sie einen Vortrag vor größerem Publikum halten.

## TIPP:

Achten Sie darauf, dass die Hose im Stehen bis knapp über die Schuhe reicht, sodass die Socken verdeckt werden.



# BUSINESS KLEIDUNG

## HEMD UND KRAWATTE

Nicht nur der Hemdkragen muss noch einen Zentimeter zu sehen sein, auch die Ärmelmanschette sollte einen Zentimeter aus der Jacke hervorschauen.

Die Krawatte sollte den Gesamteindruck abrunden, indem diese eine Farbe aus Anzug oder Hemd aufgreift und mit einer etwas kräftigeren Farbe kombiniert ist.

### TIPP:

Sie sollten vermeiden, bei Kunden oder im Meeting regelmäßig das gleiche Hemd zu tragen, aber bedenken Sie beim Shopping, dass die verbreitetsten Hemdfarben weiß (klassisch) oder etwas moderner hellblau und Pastelltöne sind.



# BUSINESS KLEIDUNG

## SCHUHE UND GÜRTEL

Es ist ratsam, Schuhe mit Ledersole zu tragen. Dies verleiht Ihnen noch mehr Stil und hinterlässt keine Streifen auf dem Boden.

Schuhe und Gürtel sollten farblich aufeinander abgestimmt sein.

Gürtelschnallen sollten keinesfalls metallisch oder anders auffällig sein, denn weniger ist mehr.

## FAUSTREGELN FÜR KLEIDUNG IM BUSINESS:

In einem zweiteiligen Anzug mit Hemd und Krawatte dürfen nie mehr als drei Farben und maximal zwei Muster sein.

Je dunkler, kleiner und regelmäßiger die Muster sind, desto seriöser und überzeugender wirken Sie.





# DIE RICHTIGE BEGRÜßUNG

## DAS ERSTE TREFFEN

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.“

Daher ist die Knigge für diese im Business oft vernachlässigte Geste von großer Bedeutung. Sie folgt bestimmten Regeln, die man zwar oft intuitiv beachtet, aber die auch in Gruppensituationen oft verwirrend sein können. Gerade im gehobenen Management gilt es hier schon früh zu Punkten.

### GRUNDSÄTZLICH GILT:

- Wer einen Raum betritt oder sich zu einer Gruppe gesellt, grüßt die bereits Anwesenden.
- Der Rangniedrigere grüßt den Ranghöheren zuerst verbal, daraufhin sollte der Ranghöhere seine Hand zum Gruß anbieten.
- Der verbale Gruß sollte grundsätzlich mit derselben Grußformel erwidert werden.
- Eliminieren Sie Distanzvergrößerer (Schreibtisch, Stühle etc.) zwischen Ihnen und Ihrem Gegenüber, da dies Interesse signalisiert und eine anfängliche Bindung aufbaut.



# DIE RICHTIGE BEGRÜßUNG

## **BEISPIEL - GEHEN WIR VON EINEM MEETING BEIM KUNDEN AUS:**

Eine Vertriebskraft trifft beim Kunden ein und wird vom Empfangspersonal zum Konferenzraum geführt. Er wird bereits von zwei Abteilungsleitern und einem Vorstandsmitglied erwartet. Leider ist auf Anhieb nicht zu erkennen, wie die Rangfolge unter ihnen ist, also begrüßt er sie der Reihe nach mit einem soliden Händedruck und stellt sich vor.

Die beschriebene Situation entspricht natürlich schon den Regeln der Business Knigge, jedoch hätte er mehr punkten können, wenn er den Ranghöchsten auf Anhieb erkannt und ihn mit Namen begrüßt hätte. Informieren Sie sich diesbezüglich vor wichtigen Meetings. Vielleicht hätte die Internetseite des Kunden die Rangfolge offenbart.



# DIE RICHTIGE BEGRÜßUNG

## VISITENKARTEN IM BUSINESS

Im Business gibt es nur einen idealen Zeitpunkt für das Überreichen seiner Visitenkarten. Laut Business Knigge ist dies direkt nach der Begrüßung.

Der ranghöchste Gast übergibt dem ranghöchsten Gastgeber seine Visitenkarte, dann in absteigender Rangfolge den anderen Gastgebern. Danach erhalten die Gäste die Visitenkarten der Gastgeber nach denselben Regeln.

Das Überreichen der Visitenkarten wird unter Managern wie ein Handschlag gehandhabt. Scheuen Sie also nicht Ihrem Gegenüber dabei in die Augen zu schauen.

Nach dem Erhalt einer Visitenkarte überfliegen Sie diese und informieren sich somit über den vollen Namen, die akademische Grade sowie die Position im Unternehmen.

Ab diesem Zeitpunkt sollten Sie darauf achten, den akademischen Grad mit dem Namen zu nennen (Doktor, Professor). Dies zeugt vom Anerkennen der Leistung des Gegenübers. Wenn mehrere akademische Grade vorhanden sind, benutzt man stets nur den höchsten Grad. Schriftstücke bilden die Ausnahme. Wenn ein Professor oder Doktor Ihnen den Grad erlässt, ist er ab diesem Zeitpunkt nicht mehr zu nennen.



# DISTANZZONEN

Studien zur Folge zeigen sehr viele Menschen Stressreaktionen in Situationen, in denen Sie sich körperlich sehr nah zu Fremden befinden. Aus Alltagssituationen, zum Beispiel dem Nutzen öffentlicher Verkehrsmittel, dem Anstehen an einer Schlange oder ähnlichen Situationen, wissen Sie sicherlich, wovon die Rede ist.

Im Businessleben wie auch bei privaten Anlässen kann das Einhalten der Distanzzonen ihre Wirkung auf andere stark verbessern.

- 1. ÖFFENTLICHE ZONE**
- 2. SOZIALE ZONE**
- 3. PERSÖNLICHE ZONE**
- 4. INTIME ZONE**

Natürlich zählt dieses Themenfeld nicht direkt zu Business Knigge, jedoch kann es nicht schaden, sein Verhalten dahingehend zu analysieren.



# DISTANZZONEN

## 1. DIE ÖFFENTLICHE ZONE

Diese Zone umfasst alles, was weiter als 3,60 Meter weg ist. Sie ist typisch für Personen, welche einem Event beiwohnen (z.B. Vortrag, Schauspiel etc.). Sie gilt allgemein als unproblematisch und wird von der Mehrheit der Menschen als nicht Stress auslösend empfunden.

## 2. DIE SOZIALE ZONE

Die soziale Zone umfasst den Bereich zwischen 3,60 und 1,20 Metern Abstand. Dies ist die Zone, in welcher wir uns in kommunikativen Situationen begeben, wenn wir zum Beispiel mit Servicekräften interagieren (Kellner, Verkäufer etc.)

## 3. DIE PERSÖNLICHE ZONE

Die persönliche Zone ist der Bereich von 1,0 bis 0,5 Metern Abstand. Hier sind aus subjektiver Sicht nur Freunde, Kollegen und gute Kontakte erwünscht. In diesen Bereich sollten Sie beim Shakehands eindringen. Aber bedenken Sie, dass Sie dies mit Vorsicht machen sollten, sofern Sie von Ihrem Gegenüber noch in die Gruppe der ihm fremden Personen eingeordnet werden.

## 4. DIE INTIME ZONE

Die intime Zone umfasst alles, was sich näher als 0,5 Meter befindet. Im Business sollten Sie diese Zone meiden, denn hier dürfen sich nur enge Freunde, die Familie und der Partner aufhalten.

→ Beherzigen Sie den guten Rat, das Wissen um diese Zonen im Business Leben zu nutzen. Sie wirken dadurch sympathischer und bleiben in guter Erinnerung.



# KÖRPERSPRACHE

## GRUNDLEGENDES

Jeder Mensch sendet Körpersignale aus. Auch das berühmte "einfach herumstehen und keine Miene verziehen" ist ein Signal.

Zur Körpersprache zählen:

- Mimik (Augen, Gesichtszüge, Blickrichtung...),
- Gestik (Bewegung der Hände, Arme usw.),
- Stimme (Tonlage, Sprechtempo usw.) und
- Haltung (im Sitzen, Stehen oder Gehen).

Körperhaltung ist Teil der non-verbalen Kommunikation – eine Art Code, mit dem wir Signale geben, unsere Einstellung und Emotionen zum Ausdruck geben.



# KÖRPERSPRACHE

## ZUSAMMENHÄNGE DER KÖRPERHALTUNG

(1)

Körperhaltung und die räumliche Beziehung zwischen Personen signalisieren ganz unterschiedliche Dinge:

Durch große Nähe kann zum Beispiel im Privatleben Intimität und Zuneigung zum Ausdruck gebracht werden. Im Beruf bedeutet eine allzu lässige Sitzposition oder gar breitbeiniges "Hinflätschen" Überheblichkeit, Desinteresse und/oder Langeweile.

(2)

Körperhaltung und räumliche Distanz stehen nicht nur in direkter Verbindung miteinander, sondern auch mit der Situation, in der wir uns gerade befinden. Die Art und Weise, wie wir gehen, stehen und sitzen, verrät viel über unseren Charakter, unsere Einstellungen und unsere momentane Stimmung: Ob wir uns wohl fühlen oder uns fürchten, ob wir nervös sind oder gelassen warten, ob wir zufrieden oder enttäuscht sind.



# KÖRPERSPRACHE

## **AUTHENTISCH BLEIBEN – WIR STRAHLEN DAS AUS, WAS WIR EMPFINDEN!**

Wer meint, er könne sich langfristig verstellen und dies zum Beispiel im Beruf dauerhaft durchspielen, wird schnell feststellen, wie schwierig und anstrengend das ist. Denn es genügt ja nicht, eine (schlechte) Angewohnheit, wie zum Beispiel das In-sich-zusammengefallen-Sitzen, konsequent im Visier zu haben, um sich das Gerade-Sitzen anzutrainieren (das geht übrigens!).

Alle Signale der Körpersprache (Gestik, Mimik, Stimme und Körperhaltung) müssen ja koordiniert und stimmig sein: Das nachhaltig durchzuhalten, schafft wohl kaum jemand! Die Folge: Man wirkt unglaubwürdig und nicht authentisch.

Wer selbstbewusst und gut gelaunt ist, tritt anders auf als jemand, der unglücklich und/oder ängstlich ist. In unserer Körperhaltung spiegelt sich unser Inneres wider. Deshalb ist es gerade bei Bewerbungsgesprächen und natürlich auch im Job so wichtig, auf unsere Signale zu achten.

Dennoch ergibt es wenig Sinn, sich künstlich irgendwelche positiv wirkenden Signale aufzusetzen. Damit verlieren Sie an Authentizität und somit an Überzeugungskraft. Versuchen Sie eher, an die Wurzel des Übels zu gehen und herauszufinden, wo der Schuh drückt. Haben Sie erst einmal den Grund Ihrer Misslaune entdeckt, ist es möglicherweise leichter, dem entgegen zu wirken, um dann zufriedener aufzutreten.





# KÖRPERSPRACHE

## AUTHENTISCH BLEIBEN – NÜTZLICHE HINWEISE

- Gehen Sie den Dingen auf den Grund: Wenn Sie merken, dass Sie zum Beispiel im Gespräch in geduckter Stellung sitzen, versuchen Sie herauszufinden, warum. Was drückt Sie? Was belastet Sie? Wie kann Abhilfe geschaffen werden?
- Wer Freude empfindet und/oder Erfolg hat, strahlt dies aus. Deshalb: Vor einem wichtigen Gespräch, einer Verkaufs- bzw. Projektpräsentation oder einem entscheidenden Telefonat stellen Sie sich vor, dass diese erfolgreich sein werden. Gehen Sie dann mit diesem guten Gefühl und dieser Zuversicht in den Termin!
- Sie sind deprimiert, müssen aber ein Referat halten? Rufen Sie sich eine schöne Begebenheit in Erinnerung und denken Sie intensiv daran. So ein Gefühl wollen Sie doch wieder erleben, oder? Dann gehen Sie jetzt mit Mut und Elan in Ihren Termin!



# KÖRPERSPRACHE

## AUTHENTISCH BLEIBEN – NÜTZLICHE HINWEISE

- Kleiden Sie sich so, dass Sie sich wohl fühlen. Es gibt nichts Schlimmeres als Kleidung, in der man eingeeengt ist – nicht unbedingt, weil sie zu eng ist, sondern weil diese nicht zum Stil der Person passt. Eine Frau, die nie einen Rock oder ein Kleid trägt, wird sich auch während des Bewerbungsgesprächs darin nicht wohl fühlen und dieses Unwohlsein ausstrahlen.
- Denken Sie positiv! Wer immer erst ans Scheitern und an potenzielle Fehler denkt, kann nur Missgeschick und Misserfolg ernten.



# KÖRPERSPRACHE

Positivbeispiele	Was signalisiert das?
Aufrechter Stand oder aufrechtes Sitzen	Sicherheit
Guter Bodenkontakt, Füße leicht geöffnet, Wirbelsäure und Kopf aufrecht, Schultern leicht zurückgenommen, aber nicht verspannt	Selbstsicherheit, jedoch nicht überheblich souveränes und gelassenes Auftreten, Offenheit
Annäherung der Oberkörpers	Zustimmung
Verhalten des Gesprächspartners spiegeln	Zustimmung, Interesse (Empathie)
Leicht schräg geneigte Kopfhaltung	Konzentration auf den Gesprächspartner
Dynamische Gangart	Antrieb, Motivation, Elan
Große Schrittlänge (in Relation zur Körpergröße)	Tatendrang, Dynamik, betrachtet das Leben als Ganzes, in dem Details eher unwichtig sind
Leicht nach vorne geneigter Oberkörper	Interesse, Offenheit, Konzentration
Kopf aufrecht und Kinn leicht nach oben	Interesse, Offenheit



# KÖRPERSPRACHE

Negativbeispiel	Was signalisiert das?
Breitbeiniges Stehen	Überheblichkeit, Verärgerung Imponiergehabe
Hände in die Hüften stemmen	Verärgerung, aggressives Auffordern Imponiergehabe
Hängende Schultern	Traurigkeit, Niedergeschlagenheit, Mutlosigkeit
An die Bürowand zurücklehnen, ein Fuß auf dem Boden, das andere Bein angewinkelt mit dem Fuß gegen die Wand	Überheblichkeit und Unsicherheit zugleich
Beine und Füße dicht beieinander, Rücken unnatürlich gestreckt, Arme und Hände steif am Körper entlang	Übertriebene Disziplin, Unterwürfigkeit, Was versteckt derjenige hinter dieser „Fassade“?
Lässige Sitzposition	Überheblichkeit, Desinteresse
Auf der Vorderkante der Sitzfläche sitzen	Unsicherheit, Anpassung
Zum Teil abgewandter Körper	Überheblichkeit, Desinteresse, Ablehnung
Oberkörper zurücklehnen	Anlehnung, Distanz schaffen



# KÖRPERSPRACHE

Negativbeispiel	Was signalisiert das?
Arme um den eigenen Oberkörper verschränkt	Ablehnung, Abschottung
Arme vor dem Oberkörper verschränkt	Abschottung, „Ich lasse keinen an mich heran“
Füße um die Stuhlbeine	Unsicherheit, Anspannung
Mit einem Fuß/Bein wippen	Nervosität, Verlegenheit
Ständiges Wechseln des Standbeins während des Gesprächs im Stehen	Person hat noch keine klare Position, ist unsicher
Kleine Schrittlänge (in Relation zur Körpergröße)	Pedanterie, Drang, jedes Detail zu überprüfen



# BUSINESS SMALLTALK

## GRUNDLEGENDES

Seien Sie selbstbewusst und gehen Sie offen auf die anderen Anwesenden zu.

Der Einstieg kommt oft von alleine, da jeder Besucher einer Veranstaltung, gerade im Business Bereich, die Chance nutzen möchte, um neue Kontakte zu knüpfen.

Stellen Sie sich zu Beginn des Gesprächs mit Vorname, Nachname, Firma und Firmenposition vor. Verzichten Sie vorerst auf die Visitenkarten, beim Smalltalk sollte diese während des Gesprächs (wenn es sich anbietet) oder am Ende übergeben werden. Sie können auch den moderneren Weg einschlagen und fragen.

## VERHALTEN BEIM SMALLTALK

Im Business ist es wie im Privatleben: Jeder möchte über sich selbst reden. Nehmen Sie sich zurück und lauschen Sie aufmerksam den Worten Ihres Gegenübers, das lässt Sie sympathisch erscheinen.

Stellen Sie offene Fragen, d.h. Fragen, welche weder durch “Ja” noch durch “Nein” beantwortet werden können. Damit halten Sie das Gespräch in Gang. Bedenken Sie jedoch, dass es kein Interview werden soll. Vermeiden Sie somit Fragen bzgl. der Mitgliedschaft Ihrer Gesprächspartner bei Business Portalen wie XING usw.



# BUSINESS SMALLTALK

## SMALLTALK THEMEN

### Einstiegsthemen:

- Wetter, aktuelle Veranstaltung bzw. deren Anlass, allgemeine „nichtige“ Themen
- Das leibliche Wohl: Essen & Trinken (bevorzugter Wein, internationale Küche etc.)
- aktuelle Nachrichten
- Veranstaltung
- Sport / Autos
- Medien: Literatur, Zeitungen, Zeitschriften, Kinofilme, Fernsehen, Internet

### Weiterführende Themen:

- Gemeinsamkeiten
- Letzter Urlaub bzw. Urlaubsziele



# BUSINESS SMALLTALK

## SMALLTALK THEMEN

Kritisch Themen (meiden Sie diese unbedingt):

- Politische Themen!!!
- Religiöse Themen!!!
- Die Ehe bzw. Beziehung, Kinder, Privates!!!
- Krankheiten!!!
- Generelle Kritik!
- Das Alter oder gar Lästereien!!!!
- Mitbewerber oder Kollegen!!!
- Verletzende Themen (Sprechen Sie z.B. einen Chinesen niemals auf die chinesische Regierung an)!!!





# ETIKETTE AM TELEFON

Das wichtigste Medium für die Kommunikation im Business ist das Telefon. Beim Telefonieren lassen sich sehr viele Dinge schnell, unkompliziert und direkt klären. Außerdem ermöglicht es den Telefonierenden ein persönliches Verhältnis zueinander aufzubauen, was immer von Vorteil ist.

Ich bin mir sicher, dass Sie regelmäßig nach dem Auflegen des Hörers den Kopf schütteln. Frei nach der Devise „Was du nicht willst, das man dir tut, das füge auch keinem anderen zu“ sollte es für Sie mit folgenden Etikette-Richtlinien und Tipps ein Leichtes sein, eine solide Beziehungsbasis zum Anrufer aufzubauen.

## **Business Knigge und Höflichkeit gebieten es, dass Sie ...**

- zügig ans Telefon gehen, der Moment nach dem zweiten Schellen ist ideal. Es vermittelt nicht den Eindruck, dass Sie verzweifelt auf Telefonanrufe warten, zugleich ist es eine akzeptable Wartezeit.
- sich mit einer angemessenen Grußformel, dem Firmennamen und Ihrem Namen melden.



# ETIKETTE AM TELEFON

- den Namen oder Firmennamen des Anrufers während des Gesprächs regelmäßig erwähnen → Das zeigt Ihr Interesse am Anliegen des Anrufers.
- einen Anrufer fragen, ob es ihm Recht ist, auf die Warteschleife gelegt zu werden oder ob er einen Rückruf bevorzugt. Nennen Sie gegebenenfalls eine ungefähre Dauer der Wartezeit.
- nicht essen, trinken oder rauchen während des Gesprächs.
- sich in kurzen Sätzen ausdrücken → Das erleichtert dem Anrufer die Informationen aufzunehmen und zu verarbeiten. Machen Sie sich das zur Nutze.
- am Ende des Telefonats die Kernaussagen und Vereinbarungen, die Sie getroffen haben, wiederholen. Auch sollten Sie gegebenenfalls das weitere Vorgehen absprechen.

## **Sie sollten den Anrufer nicht:**

- länger als 25 Sekunden auf die Warteschleife legen.
- weiter verbinden, ohne dass er sein Anliegen vortragen konnte. Das ist unhöflich und vermittelt Gleichgültigkeit Ihrerseits.



# SOZIALE KOMPETENZEN

Kaum ein Begriff ist so sehr aufgeladen wie der der sozialen Kompetenz. Dahinter verbergen sich oft positive Schlüsselqualifikationen wie Teamfähigkeit, Motivation oder Kommunikationsstärke. Nicht selten wird soziale Kompetenz von Personalern gar als maßgebliches Einstellungskriterium genannt, gleichbedeutend mit einer Art Persönlichkeitskompetenz. Laut einer Studie des Bundesinstituts für Berufsbildung machen sogenannte Soft Skills und damit eben auch die Sozialkompetenz rund 40 Prozent des beruflichen Erfolgs aus: Wir arbeiten nun mal nicht alleine... Doch was ist an der gefragten Fähigkeit dran und was zeichnet diese wirklich aus?

Die meistgenannten Merkmale sozialer Kompetenz sind allerdings Eigenschaften, wie:

Verlässlichkeit, Glaubwürdigkeit, Einfühlungsvermögen, Toleranz, Belastbarkeit, Frustrationstoleranz, Kritikfähigkeit, Lernbereitschaft, Durchsetzungsstärke.

Gerade der letzte Punkt verdient ein wenig mehr Aufmerksamkeit, scheint er doch mit dem Rest im Widerspruch zu stehen: Wer sich durchsetzt, wirkt auf die meisten nämlich so gar nicht sozial kompetent... eher herrisch, dominant bis arrogant. Ein Fehler!



# SOZIALE KOMPETENZEN

Zwar ist der Begriff der Sozialkompetenz fast ausschließlich positiv besetzt, was für viele gefühlt soziale Interaktionen wie hitzige Debatten, Argumentationen und Streit ausschließt.

Tatsächlich aber gehören auch Auseinandersetzungen regelmäßig zum Zusammenleben dazu, mehr noch: Im Berufsalltag sind sie geradezu unumgänglich, um aus einer Vielzahl an Vorschlägen und Ideen die beste Lösung zu erörtern.

Wahrhaft sozial kompetente Menschen müssen daher über die (seltene) Gabe verfügen, zwei auf den ersten Blick gegensätzliche Verhaltensweisen situativ zu kombinieren und so einzusetzen, dass es ihnen möglich wird, eigene Ziele innerhalb sozialer Beziehungen zu erreichen, ohne die Beziehung selbst zu gefährden.

Oder anders formuliert: Sozialkompetenz umfasst zwei grundlegende Fertigkeiten:

- Das Talent zur Kooperation (Sozialkompetenz)
- Die konstruktive Konfliktfähigkeit (Selbstkompetenz)



# SOZIALE KOMPETENZEN





# SOZIALE KOMPETENZEN

Kenntnisse und Fähigkeiten der Sozialen Kompetenz				
Im Umgang mit sich selbst	Im Umgang mit Anderen	In Bezug auf Zusammenarbeit	Führungsqualitäten	Im Allgemeinen
Selbstwertgefühl Selbstvertrauen Urvertrauen Wertschätzung Selbstwirksamkeit Selbstbeobachtung Eigenverantwortung Selbstdisziplin	Achtung/Anerkennung Empathie/Perspektivenübernahme Mitgefühl/Einfühlungsvermögen Kompromissfähigkeit Recht durchsetzen können Menschenkenntnis Wahrnehmung/Kritikfähigkeit Toleranz/Respekt Sprachkompetenz Interkulturelle Kompetenz Zivilcourage	Teamfähigkeit Kooperation Motivation Konfliktfähigkeit Kommunikationsfähigkeit	Verantwortung Fleiß Flexibilität Großmut Härte Konsequenz Vorbildfunktion	Emotionale Intelligenz Engagement