

**Sebastian Klipper**

# **Soft Skills für Freelancer**

**Wissensvorsprung für  
erfolgreiche IT-Projekte**

 **Springer Vieweg**

# Inhaltsverzeichnis

Dank		V
Vorwort		VII
Inhaltsverzeichnis		IX
Einführung		1
■ 1.1	Zielgruppe Freelancer	3
■ 1.2	Definition: Soft Skills	4
I 1.3	Schritt für Schritt	10
I 1.4	Hinweise zum Buch	13
I 1.4.1	ExAmple AG - Die Firma für die Fallbeispiele ..	15
[	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
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
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
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