



WHITEPAPER

Wie können Sie mit Soft Skills Ihr Geschäftswachstum beschleunigen?



Die Welt macht einen Wandel von einer Wissensökonomie zu einer auf Selbsterkenntnis basierenden Wirtschaft durch. In allen Betriebsbereichen verändern Automatisierung und Robotik die Art, auf die wir tägliche Aufgaben erledigen.

Weil Aufgaben immer mehr automatisiert werden, verändern und entwickeln sich die Rollen und Verantwortlichkeiten im Job. Menschliche Qualitäten sind für das Personal und den Arbeitsplatz aktuell von hoher Bedeutung. Mitarbeitende suchen nun an Unternehmen andere Qualitäten als zuvor und die Landschaft der persönlichen Entwicklung hat sich geändert. Der stetige Wettbewerbsvorteil des Menschen gegenüber der Maschine ist die Fähigkeit andere Menschen zu verstehen - Soft Skills. Überzeugend zu kommunizieren, Mitgefühl zu zeigen, nach Gemeinsamkeiten zu suchen und vor allem gemeinsam auf ein Ziel und letztendlich den Erfolg hin zu arbeiten.

Unternehmen mit gut geschultem Personal zeigen höhere Produktivitäts- und Innovationsraten auf. Unternehmens- und Arbeitsplatz Berichte unterstreichen diese Aussage weiter mit fundierten Beweisen zu dem konstanten Zusammenhang zwischen Humankapital und wirtschaftlichem Wachstum.





Was sind Soft Skills?

Kommunizieren, Zusammenarbeiten, Führen, Zuhören, Feedback geben, Verhandeln, Motivieren; alle haben unterschiedliche Auslegungen von “Soft Skills”. Soft Skills ist ein Sammelbegriff für persönliche, emotionale, soziale und geistige Kompetenzen. Sie sind das Gegenstück zu Hard Skills, die messbar, funktionell und technisch sind und oft durch Diplome und Zertifikate ausgedrückt werden. Man könnte sagen, dass Hard Skills definieren was man weiß und kann, während Soft Skills festlegen, wie wirksam dieses Wissen und Können angewandt wird. Oft wird Soft Skills auch verwendet, um sich auf eine Reihe von inter- oder intrapersonalen Qualitäten, die für eine Einzelperson von Bedeutung sind, zu beziehen.

Beide Arten von Kompetenzen sind für eine erfolgreiche Karriere ausschlaggebend. Wenn Anwälte das Gesetz nicht kennen, ist es schwierig eine gute Verteidigung aufzustellen; aber wenn sie nicht gut und überzeugend argumentieren können, wird das dem Fall ebenfalls nicht helfen.

Für Mitarbeitende im Kundenservice ist es ebenfalls wichtig, die Bedürfnisse der Kundschaft mit unterschiedlichen geographischen und kulturellen Hintergründen zu verstehen, mit komplexen und mehrdeutigen Problemen umzugehen und aussagekräftig zu kommunizieren, wobei Soft Skills der Schlüssel zu ausgezeichnetem Service und zur Differenzierung sind.

**Ohne Hard Skills fehlen Ihnen die Grundlagen,
ohne Soft Skills die Wirkung.**



Im Training und am Arbeitsplatz wird den Hard Skills oft viel Aufmerksamkeit gewidmet. Leider werden Soft Skills weniger thematisiert, obwohl sie genauso wichtig sind. Der Grund dafür ist, dass sie schwieriger zu entwickeln sind. Die Zeit fürs Lernen ist limitiert, besonders am Arbeitsplatz, wo der Fokus oft auf den Hard Skills für die täglichen Aufgaben liegt. Dies macht es schwer objektiv zu definieren, welche Verbesserungen notwendig sind, was man dafür benötigt und welche Soft Skills als erstes angegangen werden sollten. Aus einer geschäftlichen Perspektive wird es nur noch komplexer: nicht alle Mitarbeitenden brauchen zur gleichen Zeit die gleichen Kompetenzen und das Ausgangsniveau kann zwischen den Mitarbeitenden sehr variieren, selbst wenn die Erfahrung, der Job und das Training sehr ähnlich sind.



“Hard Skills sind weich: sie verändern sich ständig, werden immer wieder überholt und sind relativ einfach zu lernen. Soft Skills sind hart: sie sind schwierig aufzubauen, kritisch und erfordern einen großen Aufwand, um sie zu erlangen.”

– Josh Bersin

Bestsellerautor und Gründer von Bersin & Associates, eines führenden Forschungs- und Beratungsunternehmens mit dem Fokus auf Talent-Management.

Um Unternehmen und Fachkräften auf ihrem Weg zu mehr Wachstum zu unterstützen, haben wir - basierend auf unserer Erfahrung - 25 Kompetenzen ausgewählt, von denen wir glauben, dass sie die größte Auswirkung auf den (beruflichen) Erfolg haben. In der untenstehenden Grafik haben wir zwischen verschiedenen Karrierephasen unterschieden, da Einsteigende letzten Endes typischerweise andere Bedürfnisse haben als Fachkräfte und Führungskräfte für ihre Rolle oft andere Kompetenzen benötigen.



Die Zukunft des Lernens am Arbeitsplatz

Kompetenzlücken schaffen wahre Geschäftslücken

In den letzten 3 Jahren haben Soft Skills am Arbeitsplatz immer mehr Prominenz eingenommen. Bildungsbudgets werden höher und das obere Management legt den Fokus mehr auf kontinuierliches Lernen, da es sich erwiesen hat die Bindung, Motivation und generelle Zufriedenheit zu erhöhen. Die Zahl an Soft-Skill fokussierten Beschäftigungen steigt exponentiell an und bis 2030 erwarten wir, dass zwei Drittel der Arbeitsplätze aus Soft-Skill Beschäftigungen bestehen werden.

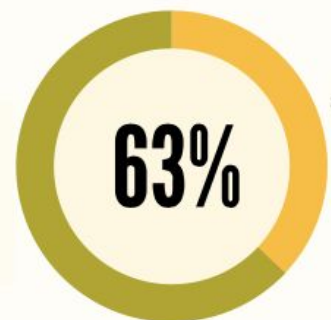
Soft Skill fokussierte Einstellung



2000

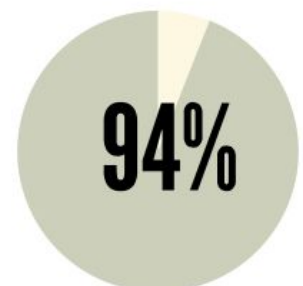


2015



2030

Mitarbeitende suchen nach neuen Gelegenheiten für die persönliche Entwicklung. Es werden höchst relevante Lernerfahrungen ersehnt, da die Zeit limitiert und von entscheidender Bedeutung ist. Mitarbeitende und Lernende wollen hochgradig personalisierte Lernmöglichkeiten, die zur richtigen Zeit dem richtigen Lernzweck dienen. Sie schätzen personalisierte Kursempfehlungen, die auf ihre Karriereziele und Kompetenzlücken ausgerichtet sind.



der Lernenden geben an, die Karrierevorteile davon zu erkennen, sich Zeit zum Lernen zu nehmen



Über alle Generationen hinweg schätzt die Mehrzahl der Fachkräfte den Wissensaustausch. Sie wollen mit ihren Teammitgliedern lernen Ideen auszutauschen, Einsichten zu teilen und Fragen stellen, für eine wirkungsvollere Lernerfahrung. Das Lernen sollte nicht nur personalisiert sein, es wird auch erwartet, sozial und gemeinschaftlich zu sein. Lernende, unabhängig von ihrer Generation, fühlen sich motiviert im Rahmen eines Kurses in einer sozialen Umgebung - mit ihrem Team - zu lernen.

Zusätzlich rücken fortschreitende technologische Möglichkeiten Soft Skills immer mehr in den Fokus. Das rasante Tempo der Veränderungen im Geschäft und der Technologie macht die Weiterqualifizierung und Umschulung zu einem zentralen Fokuspunkt.

Denken Sie nur an Ihr Smartphone und den damit einhergehenden Druck immer verfügbar sein zu müssen und ständig auf sozialen Medien teilen zu müssen, wie schön Ihr Leben ist. Es gibt einen Grund dafür, warum die Zahl der Burn-Outs unter jungen Menschen noch nie so hoch gewesen ist, wie jetzt. Mit diesen technologischen Möglichkeiten umzugehen erfordert sorgfältiges Zeit- und Stressmanagement. Essentielle menschenzentrierte Kompetenzen werden letztlich nicht nur eine Person, ein Team oder eine Abteilung beeinflussen, sondern das gesamte Unternehmen.



“Technologische Entwicklungen bewirken, dass Kompetenzen immer schneller veralten. Soft Skills, wie Mitgefühl, Kommunikation, Problemlösungskompetenzen und strategische Einsichten werden immer wertvoller.”

– Richard van Hooijdonk
Trendwatcher und Futurist



The 25 soft skills with the highest impact



Einsteigende

- Growth Mindset
- Bewusste Kommunikation
- Verantwortung Übernehmen
- Persönlichkeitsstile
- Umsetzbare Kommunikation
- Feedback Für Wachstum
- Zeitmanagement
- Geschäftssinn



Fachkräfte

- Entwicklung Persönlicher Stärken
- Wirksame Einflussnahme
- Stress- und Energiemanagement
- Unternehmerische Denkweise
- Strukturiertes Storytelling
- Selbstbewusst Präsentieren
- Interessengruppen Führen
- Wertfreie Kommunikation



Führungskräfte

- Führungsstile
- Schwierige Gespräche
- Coaching
- Personalentwicklung
- Erfolgreiche Einstellung
- Wirksames Teammanagement
- Strategie & Priorisierung
- Meetings Meistern



Erkennen Sie die Zeichen in Ihrem Unternehmen

In jedem Unternehmen gibt es Verbesserungsmöglichkeiten - in manchen mehr als in anderen. Erkennen, dass Schritte gesetzt werden könnten ist oft nicht das Problem. Zu identifizieren, was genau schief läuft und was die eigentliche Ursache ist und wissen, wie man es löst ist viel komplexer und oft der Stolperstein.



"Das größte Kommunikationsproblem ist, das wir nicht zuhören, um zu verstehen, wir hören zu, um zu antworten."

- Stephen Covey

Autor des berühmten Bestsellers "Die 7 Wege zur Effektivität"

Zu wenig Augenmerk auf Soft Skills ist ein häufiger Grund für Probleme und Frust am Arbeitsplatz. Um festzustellen, ob dies auch in Ihrem Unternehmen der Fall ist, haben wir eine Reihe an suboptimalen Verhalten zusammengetragen, die aus fehlenden Soft Skills resultieren könnten. Wenn Sie also mehrere der folgenden Punkte in Ihrem Unternehmen beobachten, dann ziehen Sie es in Betracht die Soft Skills von Ihnen und Ihren Teammitgliedern näher zu betrachten.



Bei Karriereeinsteigenden sehen wir bei den Soft Skills zum Beispiel:

- Schwierigkeit mit der Priorisierung: viel Fokus auf was dringend ist, zu wenig darauf, was wichtig ist
- Eine passive Einstellung zur Einbindung der Interessengruppen
- Langwierige E-Mails und Meetings
- Fokus auf Tätigkeiten statt auf Ergebnisse





Im Falle der Fachkräfte zum Beispiel:

- Starker Fokus auf den Inhalt, wenig auf die Form
- Limitierte Sichtbarkeit in der Organisation trotz guter Leistungen
- Schwierigkeiten vor einer Gruppe zu präsentieren
- Wenig Verständnis der Interessen unterschiedlicher Interessengruppen





Im Falle der Führungskräfte zum Beispiel:

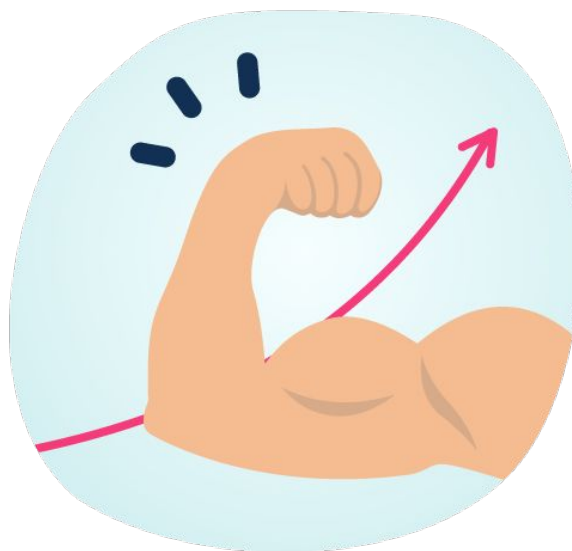
- Viele Meetings, wenig Entscheidungen
- Wenig Aufmerksamkeit auf ein positives und sicheres Arbeitsumfeld
- Überraschungen bei Bewertungen
- Wenig Coaching und Feedback bei der Arbeit





Erkennen Sie die Zeichen in Ihrem Unternehmen

Um wirkliche Ergebnisse zu erzielen, ist ein Kurs hie und da nicht genug. Eine (Verhaltens-) Änderung wird erst richtig sitzen nachdem es zwanzig oder dreißig mal gemacht wurde. Sie werden ganzheitlich und kontinuierlich mit möglichst vielen Mitarbeitenden daran arbeiten müssen. Sie können dem ganzheitlichen Ansatz nicht entgehen wenn Sie in Ihrer Organisation strukturiert mit Soft Skills arbeiten wollen auch nicht für die Erschaffung einer Lernmentalität und Kultur.



**"Soft Skills ernten wenig Respekt, sind aber
für Ihre Karriere entscheidend."**

- Peggy Klaus

Best-seller Autorin und Führungsexpertin



Berücksichtigen Sie die folgenden **drei Schwerpunkte**, wenn Sie daran arbeiten die Soft Skills in Ihrem Unternehmen zu verbessern.

1

Beginnen Sie heute, nicht morgen. Soft Skills haben eine direkte Wirkung auf Ihr Unternehmen und das Wohlbefinden Ihrer Mitarbeitenden.

Soft Skills werden oft als “Gewohnheiten” gesehen, je früher und mehr Sie üben, desto besser werden sie mit der Zeit.

2

Überlassen Sie die Wahl der zu entwickelnden Kompetenzen nicht den Mitarbeitenden. Wenn sie unwissentlich unfähig sind werden sie die falschen Entscheidungen treffen.

3

Wählen Sie eine Art des Lernens, die der aktuellen Generation (junger) Mitarbeitenden entspricht: digital, App-orientiert und schnell.

Zeit ist limitiert und das Lernen wird immer prominenter, entweder offline, online oder blended. Gehen Sie sicher die Präferenzen Ihrer Mitarbeitenden mitzubedenken, da es den Lernerfolg, die Wirkung und generelle Erfahrung enorm beeinflussen kann. Während offline und online die bekanntesten Methoden sind, ist Blended Learning grundlegend für die Entwicklung von Mitarbeitenden geworden, da es ein Mix aus Online-Lernen und Training in Person ist, wo sie bestimmte Szenarien mit Trainern und Schauspielenden üben können.

Haben Sie noch Fragen?

Kontaktieren Sie uns [hier](#)