

Küss die Hand

Arbeitgeber achten nicht nur auf fachliche Qualifikation, auch Teamfähigkeit und Benimm sind gefragt. Dafür gibt es viele Kurse

VON JUDITH JENNER

Kaum einer kommt ohne sie aus: Ob Informatiker, Verkäufer oder Ingenieure, alle benötigen Soft Skills – wörtlich übersetzt: „weiche Fähigkeiten“. Das sind die „sozialen Kompetenzen“ oder „Schlüsselqualifikationen“, die das fachliche Können ergänzen: Kommunikations- und Teamfähigkeit, Kreativität, Kampfgeist, Selbstdarstellung und -beherrschung sowie Organisationstalent sind nur einige der Eigenschaften, die sich Arbeitgeber von ihren Angestellten wünschen. „Fächerübergreifende Kenntnisse und soziale Schlüsselqualifikationen sind wichtiger geworden“, sagt Dirk Werner vom Institut der deutschen Wirtschaft (IW) in Köln. Fachwissen mache laut einer Unternehmensumfrage nur noch die Hälfte der Gesamtqualifikation aus, die Arbeitgeber von ihren Informatikern, Wirtschaftswissenschaftlern und Ingenieuren erwarten.

Schon im Bewerbungsgespräch spielen Soft Skills eine wichtige Rolle. „Die Chemie zwischen Arbeitgeber und Bewerber muss stimmen“, sagt Jürgen Hesse vom Büro für Berufsstrategie. „Ob jemand fachlich zum Unternehmen passt, ist dagegen meist sehr schnell klar.“ Nicht umsonst führen Arbeitgeber wie das Berliner Entsorgungsunternehmen Alba mit interessanten Bewerbern mehrere Gespräche. „Ich muss bei jemandem Leidenschaft und Dynamik spüren“, sagt Personalleiterin Katja Färber.

Viele Soft Skills erwirbt man bereits in der Schule oder im Elternhaus, einige sind auch von der Persönlichkeit abhängig. Manche Defizite können aber in Kursen ausgeglichen werden. Rhetorik, Bewerbungstraining und Business-Etikette werden von zahlreichen Agenturen angeboten. Aber was bringt ein Wochenendseminar? „Aus einem introvertierten Menschen wird noch lange keine Plaudertasche“, sagt Jürgen Hesse. „Doch wer ein Seminar besucht, schärft das eigene Problembewusstsein für eine bestimmte Eigenschaft. Er erkennt, wo Nachholbedarf besteht.“ Der Besucher eines Seminars zum Thema Small Talk beobachtet dabei sein Kommunikationsverhalten und könne es ändern. „Das scheinbar belanglose Geschwätz über den letzten Urlaub oder eine Feier kann die Stimmung vor einer wichtigen Verhandlung mit Geschäftspartnern lockern“, so Hesse. Auf ein Bewerbungsgespräch kann man sich vorbereiten, zum Beispiel indem man trainiert, auf so genannte Stressfragen besonnen zu reagieren.

Experten halten Trainingsseminare dann für wirksam, wenn die erlernten Fähigkeiten anschließend auch angewendet werden. „Es muss unbedingt eine Praxisphase folgen“, sagt Dirk Werner vom Institut der deutschen Wirtschaft.

Bei Alba werden in den Mitarbeiter-schulungen Probleme aus dem Arbeitsalltag einbezogen. Auszubildende, aber auch Führungskräfte besuchen regelmäßig zwei- bis dreitägige Lehrgänge. Dabei geht es um Themen wie Kommunikationsfähigkeit, Teamarbeit und Arbeitsorganisation. „Wir versuchen mit den theo-



Richtig Küssen muss man im Beruf selten. Doch der korrekte Handkuss gehört zum Kursprogramm der Nürnberger Soziologin Rosalie Herrmann. Bei ihr lernen auch Manager ordentliche Manieren. Gerade Nachwuchskräfte sind nicht immer sicher, wie sie im Umgang mit Kollegen auftreten sollen.

Foto: Picture-Alliance

retisch erlernten Methoden rauszufinden, warum ein Projekt schleppend anläuft oder die Recherche zu einem neuen Geschäftsbereich hinkt“, sagt Personalchefin Färber.

Verlegenheiten bei einem Geschäftsessen kann man mit einem Wochenendkurs zu Business-Etikette vermeiden. „Mit den 68ern sind alte Traditionen über Bord geworfen worden“, sagt Trainerin Kathrin Plossek von der Agentur Thiel & Partner. „Heute stehen viele Klin-

Der belanglose Smalltalk über den letzten Urlaub kann die Stimmung lockern

der dieser Generation am Anfang einer vielversprechenden Karriere und fühlen sich unsicher im Kontakt mit wichtigen Kunden.“ Wohin bei einem Business-Essen mit der Serviette? Wen begrüße ich zuerst? Darf ich „Gesundheit“ sagen, wenn jemand niest? „Die Regeln unterliegen einem ständigen Wandel und sind nicht absolut zu begreifen“, sagt Plossek. Ihre Kunden kommen oft aus dem gehobenen Management.

Um Studenten auf den Berufsstart vorzubereiten, bieten schon die Career-Center der Unis kostenlose Kurse zu Rhetorik, Gesprächsführung, Problemlösung

oder Selbstorganisation an. Damit sich die Soft Skills einprägen, gibt es an der Freien Universität ein Semester lang ein Überblicksseminar mit begleitenden Übungen. „Während Geisteswissenschaftler oft schon zu Beginn ihres Studiums wissen, dass sie einen Großteil des erlernten Stoffs nicht eins zu eins im Beruf anwenden können, unterschätzen Studierende anderer Fachrichtungen diese fächerübergreifenden Kompetenzen oft“, sagt Trainerin Christine Marfels. Dabei benötigen auch Natur-, Wirtschafts- und Rechtswissenschaftler fachübergreifende Fähigkeiten. „In Projektarbeit müssen sie Organisationstalent, Teamfähigkeit und Kundenorientierung beweisen“, sagt IW-Experte Dirk Werner.

Das Problem an den berufsrelevanten Kompetenzen ist laut Corinna Kleinert vom Institut für Arbeitsmarkts- und Berufsforschung (IAB) in Nürnberg die fehlende Messbarkeit. „Wir können zwar Arbeitgeber nach ihren Wünschen befragen und Arbeitnehmer um eine subjektive Einschätzung bitten, welche Kompetenzen sie in ihrem Job benötigen. Doch das ist sehr ungenau.“ Somit ist ihrer Meinung nach wissenschaftlich nicht erwiesen, ob Soft Skills heute tatsächlich wichtiger sind als früher. „Eines ist klar“, sagt Kleinert. „Einen Berufs- oder Bildungsabschluss ersetzen sie nicht.“

ADRESSEN UND INFOS

Manieren für Manager

PRIVATE KURSANBIETER

Thiel & Partner, Bölschestr. 19, Köpenick, Telefon: 84 95 82 40, Beratung von Unternehmen im Bereich Personalentwicklung, offene **Wochenend-Kurse** in Business-Etikette, Assessment-Center-Training u.v.m. Büro für Berufsstrategie Hesse & Schrader, Oranienburger Str. 4-5, Mitte, Telefon: 83 85 52 44, Bewerbungstraining, Karriereberatung etc., umfangreiche Informationen zu Karrierethemen auf der Homepage www.berufsstrategie.de.

Trainer-Societät Berlin, Zinzendorfstr. 7, Moabit, Telefon: 39 88 56 18, www.tsberlin.de, spezialisiert auf Change Management, also das Initiieren und Begleiten von Veränderungsprozessen in Unternehmen, offenes Bewer-

bungs- und Kommunikationstraining, Konflikt- und Motivationsworkshops, Coaching für einzelne Mitarbeiter. Mentor Institut, Podbielskiallee 54, Dahlem, Telefon: 262 96 40, www.mentor.de. Das Führungskräfte-training gibt es derzeit ausschließlich für Unternehmen, derzeit keine offenen Seminare.

UNIVERSITÄTEN

In den neuen Bachelor-Studiengängen gehört die „berufsfeldbezogene Qualifikation“ zum Lehrprogramm. Aber auch, wer auf Magister, Diplom oder Staatsexamen studiert, kann seine Soft Skills in meist kostenlosen Kursen ausbauen. Anmeldung übers Internet. Career Service der **Freien Universität**, Thielallee 38, Dahlem, Telefon: 83 85 52 44, www.fu-berlin.de/career.

Career Center der **Humboldt-Universität**, Unter den Linden 6, Mitte, Telefon: 20 93 11 93, www.hu-berlin.de. Career Service der **TU Berlin**, Hardenbergstr. 36 a, Charlottenburg, Tel. 314-22681, www.career.tu-berlin.de

RATGEBER

„Mit Soft Skills mehr erreichen“ von Penny Schiffer und Boris von der Linde, Verlag Moderne Industrie 2002, 15,90 Euro. „Geheimnisse der Körpersprache. Mehr Erfolg im Beruf“, von Christian Püttjer und Uwe Schnierda, Campus Verlag 2004, 17,90 Euro. „Praxisbuch Small Talk“ von Jürgen Hesse und Hans Christian Schrader, Eichborn Verlag 2005, 12,00 Euro.