



Foto: contrastwerkstatt, Adobe Stock

SOUVERÄN MIT ANDEREN UMGEHEN

Sozialkompetenz steigern

Gerade im Sekretariat haben wir es als wichtige Kommunikationsschnittstelle mit den unterschiedlichsten Menschentypen zu tun. Und auf jede einzelne Person müssen wir uns einstellen. Dafür benötigen wir neben den fachlichen Qualifikationen auch hohe soziale Kompetenzen, auch „Soft Skills“ genannt.

Was versteht man eigentlich unter dem Begriff „Sozialkompetenz“ bzw. „Soft Skill“ genau? Soft Skills heißt übersetzt „weiche Fähigkeiten“. Als Definition wird häufig die Fähigkeit genannt, die eigenen Handlungsziele mit den Einstellungen und Werten einer Gruppe in Einklang zu bringen und damit auch ein Stück weit das Verhalten dieser Gruppe zu beeinflussen.

Soft Skills – der Schlüssel zum Erfolg

Menschen, die über ein hohes Maß an weichen Fähigkeiten verfügen, besitzen zudem auch eine hohe emotionale Intelligenz. Diese beschreibt das Vermögen, mit eigenen Gefühlen und denen anderer Menschen angemessen und situationsgerecht umzugehen. Emotional intelligente Personen können sich selbst gut wahrnehmen und beobachten, verfügen über eine große Motivation, eine gute Anpassungsfähigkeit sowie exzellente kommunikative Fähigkeiten.

Soft Skills haben mittlerweile im Sekretariat einen sehr hohen Stellenwert. Gerade weil die Vor-

gesetzten immer weniger Zeit haben, sind wir als Assistenz am Puls der Zeit, spüren, wo es in den Abteilungen „knirscht“, und nehmen somit die Position eines wichtigen Bindeglieds zwischen Geschäftsleitung und Mitarbeitern ein.

Teamfähigkeit

Teamfähigkeit ist in den Unternehmen immens wichtig. Diese soziale Kompetenz finden Sie fast in jeder Stellenanzeige erwähnt. Die Zeit der Alleinkämpfer ist vorbei, stattdessen ist der Teamgedanke gefragt. Nur gemeinsam mit anderen können wir zum Erfolg des Unternehmens beitragen, denn jeder Mitarbeiter besitzt andere Qualifikationen und Ideen. Diese Vielfalt gilt es zu nutzen, wenn Sie beispielsweise an einem Projekt, wie einer großen Betriebsfeier, zusammenarbeiten und die Verantwortung dafür übernehmen. Setzen Sie sich mit Ihren Kollegen und Kolleginnen zusammen und finden Sie gemeinsam heraus, wer für welchen Part des Projekts verantwortlich ist. Kollegen, die sehr zahlenaffin sind, übernehmen zum Beispiel die Budgetkontrolle und die Hotel-

verhandlungen. Die Kreativen im Team kümmern sich um die Ausgestaltung der Location usw. Alle handeln getreu dem Motto: **Toller Erfolg Aller Mitarbeiter!** Teamfähig zu sein bedeutet zudem, gezielt Vertrauen zu den Kollegen und Vorgesetzten aufzubauen und mit diesen loyal umzugehen.

Kritik- und Konfliktfähigkeit

In der Teamarbeit ist es vor allem im Zuge der Globalisierung und internationalen Zusammenarbeit sehr wichtig, Toleranz zu entwickeln und sich im Konfliktfall fair und im Sinne des Gesamtziels zu verhalten. Dabei spielt Kritik- und Konfliktfähigkeit als Soft Skill eine große Rolle – insbesondere, wenn Sie im Namen des Vorgesetzten delegieren müssen und nicht immer gleich auf Zustimmung der Kollegen und Kolleginnen stoßen. Diese Situation stellt immer eine große Gratwanderung zwischen freundlicher Kollegialität und angemessener Autorität dar.

Einfühlungsvermögen und Empathie

Um auf unterschiedliche Charaktere bei der Teamarbeit eingehen zu können, brauchen Sie eine große Portion Einfühlungsvermögen, auch Empathie genannt. Laut dem Psychologen Alfred Adler bedeutet dieser Soft Skill, „mit den Augen des anderen zu sehen, mit den Ohren des anderen zu hören und mit dem Herzen des anderen zu fühlen“. Das heißt, dass Sie sich in andere Mitmenschen gut hineinversetzen und sich erklären können, warum diese gerade so und nicht anders reagieren. Wer emphatisch ist, kann andere leichter von einer Sache überzeugen und kommt schneller an sein Ziel.

Interkulturelle Kompetenz

Gerade in Zeiten der Digitalisierung ist unsere Arbeitswelt globaler geworden und die Welt wächst immer mehr zusammen. Viele Unternehmen arbeiten mit internationalen Teams und haben Geschäftsbeziehungen zu Partnern aus den unterschiedlichsten Ländern. Als Assistenz sind Sie zentrale Informations- und Kommunikationsstelle im Unternehmen. Da ist es von Vorteil, die Dos and Don'ts im Umgang mit den verschiedenen Kulturen zu kennen. Wie begrüßt man Japaner angemessen, welche Farbe ist die richtige für ein Gastgeschenk, welches Restaurant ist für indische Geschäftspartner geeignet? Die interkulturelle Kompetenz ist neben der Empathie ein bedeutender Soft Skill für eine erfolgreiche Zusammenarbeit und um gegenseitiges Vertrauen aufzubauen.

Seien Sie sich Ihrer Stärken bewusst

Seien Sie sich Ihrer Stärken und Kompetenzen bewusst und besinnen Sie sich darauf: „Was kann ich gut, wie habe ich meine Erfolge erreicht und wofür loben mich andere?“ Je besser Sie Ihre Fähigkeiten kennen, desto gezielter können Sie sie

zum Beispiel auch bei Sonderprojekten im Unternehmen einsetzen. Erinnern Sie sich an Ihre privaten und beruflichen Erfolge, auch wenn sie Ihnen noch so klein vorkommen. Halten Sie sie in einem Erfolgs- oder Glücksbuch fest.

Treten Sie selbstbewusst auf


Um Ihre wichtige Schlüsselposition im Unternehmen einzunehmen und als Sprachrohr Ihres Vorgesetzten zu handeln, ist es wichtig, dass Sie selbstbewusst und souverän auftreten. Denn Selbstbewusstsein ist eine wesentliche Grundlage für eine lösungsorientierte und erfolgreiche Kommunikation. Sie arbeiten mit einem dominanten Vorgesetzten zusammen? Dann sollten Sie auf ein souveränes Auftreten und Ihre Körpersprache achten. Denn wenn Sie sich zu schüchtern und unsicher verhalten, können Sie nur schwer auf Augenhöhe agieren und Ihrem Vorgesetzten beratend und emphatisch zur Seite stehen. Es lohnt sich daher, an Ihrer souveränen Außenwirkung zu arbeiten. Wenn Sie sich Ihrer selbst „bewusst“ sind, können Sie leichter empathische Fähigkeiten entwickeln, denn das Gespür für andere setzt ein Gespür für sich selbst voraus.

Lernen Sie, sich durchzusetzen

Eng mit dem Selbstbewusstsein verbunden ist das Durchsetzungsvermögen. Denn je selbstbewusster Sie sind, desto leichter können Sie sich durchsetzen – zum Beispiel bei Kollegen und Kolleginnen, die oft ihre Arbeit aufgrund von eigener Bequemlichkeit auf andere abschieben. Freundlich, aber bestimmt Nein zu sagen, zeugt nicht nur von Professionalität, sondern auch davon, dass Sie Ihre Arbeit ernst nehmen und entsprechende Prioritäten setzen können.

Passen Sie auf, dass Sie nicht in die sogenannte „Harmoniefalle“ tappen, es also jedem recht machen wollen. Am Ende des Tages ärgern Sie sich nur über sich selbst, wenn Sie wieder Ja gesagt haben, obwohl Sie eigentlich Nein meinten. In diesem Fall können Sie dem betreffenden Kollegen oder der betreffenden Kollegin beispielsweise einen Kompromiss anbieten: Sie erbitten sich erst einmal Bedenkzeit oder bieten Ihre Hilfe für den nächsten Tag an, wenn Sie Ihre Hauptarbeit erledigt haben.

Selbstbewusstsein und Durchsetzungsvermögen helfen dabei, es nicht immer jedem recht machen zu wollen. Machen Sie sich bewusst: Ein Nein ist auch immer ein Ja zu sich selbst!

Wer seine Sozialkompetenzen stärkt und trainiert, sichert sich damit nicht zuletzt auch seine eigene Karriereentwicklung, denn in allen Lebenssituationen haben wir immer mit Menschen zu tun. Soziale Kompetenzen und emotionale Intelligenz sind daher die entscheidenden Schlüsselkompetenzen der Zukunft! 



PRAXIS-TIPP

Wir erinnern uns eher an die Misserfolge und behalten diese vordergründig im Gedächtnis. Daher lohnt es sich, sich auch kleine Erfolge, die schnell in Vergessenheit geraten, immer wieder vor Augen zu führen und daraus Kraft zu tanken.