



1. Einleitung	7
1.1 Was sind soziale Kompetenzen?	7
1.2 Vorstellung der Hauptfiguren	8
2. Begegnung mit Anderen	11
2.1 Umgangsformen	11
2.2 Pünktlichkeit	14
2.3 Begrüßung und Verabschiedung	17
2.4 Anredeform	21
2.5 Toleranz	23
2.6 Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit	25
2.7 Kleiderordnung (Dresscode)	28
3. Arbeit mit Anderen	33
3.1 Teamfähigkeit	33
3.2 Kommunikation mit Personen	36
3.3 Kommunikation durch Medien	39
3.4 Körpersprache	45
3.5 Kritikfähigkeit	46
3.6 Interkulturelle Zusammenarbeit	49
3.7 Gleichberechtigung fördern	52
4. Anforderungen an sich selbst	55
4.1 Authentizität	55
4.2 Durchhaltevermögen und Frustrationstoleranz	57
4.3 Leistungs- und Lernbereitschaft	59
4.4 Soziale Medien	61
4.5 Handynutzung	64

5. Selbstständiges Arbeiten	69
5.1 Sorgfalt	69
5.2 Selbstorganisationen und Zeitmanagement	72
5.3 Verantwortungsbewusstsein	75
6. Herausforderungen meistern	77
6.1 Kundenorientierung	81
6.2 Konfliktfähigkeit	85
6.3 Stressbewältigung	87
7. Ausblick	91
8. Glossar	93
9. Buchtipps und Linktipps	101