



<b>1. Einleitung</b> .....	<b>7</b>
1.1 Was sind soziale Kompetenzen? .....	7
1.2 Vorstellung der Hauptfiguren .....	8
<b>2. Begegnung mit Anderen</b> .....	<b>11</b>
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
<b>3. Arbeit mit Anderen</b> .....	<b>33</b>
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
<b>4. Anforderungen an sich selbst</b> .....	<b>55</b>
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

---

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