

“Soft skills  
get little respect but  
will make or break  
your career”

Peggy Klaus

# Soft Skills

De tools voor persoonlijk leiderschap

Jan Busschers

# Inhoud

	<b>Inleiding</b>	12
<b>1</b>	<b>Weerstand en onbegrip ten opzichte van onszelf</b>	
1.1	Waarom soft skills?	15
1.2	Wat zijn soft skills?	17
1.3	Soft skills die professioneel het verschil maken	19
1.4	Wat heb ik aan soft skills?	22
1.5	Op welk gebied kan ik soft skills toepassen?	25
1.6	Vrouwelijke kwaliteiten	26
<b>2</b>	<b>Soft skills in de werkomgeving</b>	
2.1	Softe skills of soft skills?	29
2.2	De superioriteit van soft skills	31
2.3	Complementaire skills in zorg en onderwijs	33
2.4	Als hard skills niet toereikend blijken	43
2.5	Soft skills maken je werk makkelijker	45
2.6	Oefening: het herkennen van soft skills in 7 vragen	47
2.7	Generatie Y & soft skills	49
2.8	Top 10 van professionele soft skills	53
2.9	Soft skills-model voor leiders	56

<b>3</b>	<b><i>Persoonlijk relaas</i></b>	
3.1	Voor jezelf opkomen	61
3.2	Van klacht naar kracht	64
3.3	Denkkracht brengt je overal	67
3.4	Alles is perceptie	69
3.5	Persoonlijke ontwikkeling	73
3.6	Gedrag versus intentie	75
3.7	Meer van jezelf worden	83
<b>4</b>	<b><i>Ontwikkeling en training van soft skills</i></b>	
4.1	Parate kennis, energie, gezondheid en geluk	89
4.2	Uit je comfortzone	90
4.3	Van niet lekker in je vel tot hartklachten	92
4.4	Onbewuste blokkades	94
4.5	Waar komen deze blokkades vandaan?	96
4.6	Ons brein fungeert als medicijn	98
4.7	In stand houden van het ego	102
4.8	Leiderschapsontwikkeling	105
4.9	Het soft skills-onderwijs in Nederland	108
4.10	Hoe soft skills je intelligenter maken	111
4.11	Waar leer ik mijn soft skills ontwikkelen?	114
	<b><i>Nawoord</i></b>	116
	<b><i>Anderen spreken</i></b>	118
	<b><i>Literatuurlijst</i></b>	120
	<b><i>Begrippenlijst</i></b>	122

# Inleiding

Dit managementboek is bedoeld voor alle ondernemende mannen en vrouwen en voor professionals in het bijzonder. Het is voor mensen die hun hart willen volgen én hun denken willen ontwikkelen om meer succes te behalen in het leven. Dit boek gaat over geluk, zakelijk succes en over balans in je leven, maar gaat bovenal over de manier waarop je je soft skills kunt ontwikkelen en helpt je dat te bereiken.

Makkelijk is goed, want dan gaat iets vanzelf. Wat het makkelijkst is, is ook het beste. 'Want wat ik doe is goed. Ik ben goed zoals ik ben, aldus Kikker!' Als iets je makkelijk afgaat geeft het energie in plaats van dat het energie kost. Als iets je makkelijk afgaat, zijn het altijd je (on)bewuste soft skills die er verantwoordelijk voor zijn. Jij hebt doorgaans geen zin in 'softe' woorden, geitenwollensokkengedoe en zwevers. Jij, met je 'gezonde' kritische levensopvatting merkt echter - als je eerlijk bent tegenover jezelf - dat je nu op een punt in je leven staat dat om verandering vraagt omdat het zo niet langer werkt, omdat je het anders wilt.

Dit boek geeft als antwoord: 'So, change!' Ontwikkel naast je hard skills bovenal je soft skills!

Om kort te gaan wordt onder soft skills verstaan: persoonlijke en emotionele ontwikkeling en sociale en communicatieve vaardigheden. Het werkelijke verschil zit hem namelijk in iemands Emotionele Intelligentie. Door die overtuiging heb ik me samen met mijn partner Maries Ligthoet - opleider, trainer en auteur van de boeken *Aan het roer van jouw leven* en *Familieopstellingen* - gespecialiseerd in het omgaan met emoties en het versterken van soft skills.

In alle oprechtheid mag ik zeggen dat wij met onze Ynnergy-methode

- het doorbreken van patronen - doorgaan waar veel coaches, opleiders en therapeuten ophouden. De in 2006 ontwikkelde Ynnergymethode leert het denken-voelen, doen én willen te verbinden met als doel te worden wie je bent. Praten is goed. Het is niet afdoende om onbewuste dieperliggende emoties en overtuigingen te herkennen en erkennen, laat staan om ze los te laten. De kracht van de methode is gelegen in de volstrekt unieke groepsgewijze werkvorm waarin veiligheid en vertrouwen voorwaardelijk aanwezig zijn. Het verkrijgen van diepe inzichten, handvatten en tools staan centraal in de trainingen en opleidingen van Ynnergy. Het doel is de doorbraak, de weg is het proces. Wij willen het proces van HEEL-wording graag met jou aangaan. Het proces van worden wie jij bent. Om te beginnen met het lezen van dit boek. In jou ligt de sleutel voor geluk en succes. Nergens anders.

*Missie van dit boek: door bewustzijnsontwikkeling de toegevoegde waarde van soft skills bewerkstelligen - voor professionals én leidinggevendenden.*

Ynnergy richt zich op professionals die 'van alles aan trainingen gedaan hebben op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, veelal ook bij gerenommeerde opleidingsinstituten'. Kenmerkend aan deze bewust zoekende professionals is dat zij ondanks alle verworvenheden en inzichten nog niet tot de kern zijn gekomen, zich onvoldoende bewust zijn van hun te ontwikkelen soft skills of nog niet weten wat hen ten diepste drijft of tegenhoudt, zowel zakelijk als privé. Bewustzijnsontwikkeling is de enige weg om werkelijke veranderingen te bewerkstelligen. Join the club! Goed. Ben jij nu sceptisch én wil je leren? Kies er dan voor een ervaring aan te gaan of inzicht te krijgen in wat jij niet eerder hebt kunnen bedenken. Naderhand zijn mijn partner en ik zeer goed in staat om uit te leggen wat jouw inzicht of ervaring betekent... echter, nooit vooraf!

*'Het proces om te worden wie je zal zijn,  
begint met te accepteren wie je al bent'*

*- Bhante Henepola Gunaratana -*



**Weerstand  
en onbegrip  
ten opzichte  
van onszelf**

## 1.1 Waarom soft skills?

.....

Wist je dat je op ongeveer vijfjarige leeftijd het meest creatief bent? En dan gaat het op een gegeven moment ineens helemaal niet goed meer. Je begint jezelf te vergelijken met leeftijdgenootjes. Je moet je aanpassen op school, bij juffen en bij vriendjes. Je moet mee in de structuur van het onderwijssysteem dat bedacht is. Je moet vooral goed presteren in die zaken die getoetst kunnen worden, want 'meten is weten'.

*Tegenwoordig worden taal, rekenen en andere zaken al op kleuterleeftijd getoetst.*

Je gaat je vergelijken met andere klasgenootjes. En je past je nog meer aan. Want je wilt gezien en gehoord worden, dus ga je maar mee met de stroom. Zo hoort het toch?

Steeds verder drijven we van onszelf weg. We gaan doen wat van ons verwacht wordt. Dat begint op jonge leeftijd al, maar het houdt voor veel mensen nooit meer op. We gaan steeds meer weg van onszelf. Ook als we opgroeien gaat dit proces alsmaar door. We hebben onszelf weggegeven en dat brengt ons vroeg of laat in de problemen. We voelen ons miskend, we kunnen onze plek in het leven niet vinden, weten niet meer wie we zijn en wat we willen.

Ziek worden we ervan: van 'niet lekker in je vel zitten' tot vage vermoeidheidsklachten, of we krijgen zelfs burn-out gerelateerde klachten.

Gelukkig groeit het bewustzijn dat ons onderwijs misschien wel helemaal niet zo gezond en geluk bevorderend is voor iedereen als altijd gedacht werd. Vooral praktisch-creatieve kinderen - en jongens in het bijzonder - zijn vaak de pineut en worden niet zelden als eigenwijs of onhandelbaar gezien.

De bij hen passende leerstijl ontbreekt vaak volledig op jonge leeftijd. Het stellen van diagnoses als ADD zijn bevestigend voor het gedrag, maar bieden totaal geen oplossing. Het vraagt om een andere en bredere visie op het ontwikkelen van vaardigheden, op het ontwikkelen van soft skills.

### ***Een betere maatschappelijke positie***

Medewerkers willen met hun trainingen, opleidingen en cursussen het liefst aan hun persoonlijke groei werken, blijkt uit onderzoeken van het bureau voor onderzoek en marktanalyse van de opleidingsmarkt, het NI-DAP. Wat maakt soft skills nu zo belangrijk?

Het merendeel van de professionals blijkt persoonlijke groei als belangrijkste leerdoel te hebben gesteld in 2015. In 2016 is dat percentage sterk gestegen. Leren coachen en communicatief vaardiger worden staan op respectievelijk nummer twee en drie.

Elke sector heeft zijn eigen pijlers als het gaat om opleiding en ontwikkeling en evenzoveel functies en rollen in bedrijven en instellingen. Elke functie en rol kent haar eigen specifieke vaardigheden en competenties. Het ontwikkelen van deze 'hard skills' is zeer nuttig. Toch hebben professionals gemiddeld meer leerdoelen op het gebied van persoonlijke effectiviteit dan vakgerichte leerdoelen. Daar is namelijk de meeste winst te behalen. Wie jij bent, bepaalt je succes en geluk. Uit onderzoek blijkt dat de trainingen persoonlijke effectiviteit hoog op de ranglijst staan. Dan gaat het dus over het ontwikkelen van soft skills.



Soft skills zijn niet alleen nuttig en handig bij het beoefenen van je functie als professional of ondernemer, ze hebben ook een positief effect op je privéleven. Beter communiceren komt in je privéleven goed van pas, zowel in de kroeg als in het verenigingsleven. Met overtuigingskracht spreken en empathie voelen helpt je enorm in je relaties met anderen. Deze vaardigheid is dan ook breed toepasbaar. In sommige sectoren wordt nu openlijk gevraagd naar je persoonlijke soft skills, terwijl dat enkele jaren geleden nog ondenkbaar was.

De populairste leerdoelen zijn volgens onderzoek persoonlijke groei (41%), coachen (30%) en communicatievaardigheden (26%). Leiderschapsontwikkeling, managementvaardigheden zoals plannen en organiseren, resultaatgericht sturen en leiding geven komen aanmerkelijk minder sterk bovendrijven.

*Als je met twee voeten op de aarde  
blijft staan, kom je geen stap vooruit  
- Loesje -*

## 1.2 Wat zijn soft skills?

Soft skills zijn in het kort persoonlijke, emotionele, sociale en intellectuele vaardigheden. Net als wat wij voelen en ervaren, klinkt dit in eerste instantie voor velen subjectief. Maar is daardoor niet minder interessant! Letterlijk wordt onder soft skills verstaan:

*Het ontwikkelde vermogen om de eigen competentie - zo nodig in samenwerking met anderen - in praktische vaardigheden én kennis om te zetten.*

Daarmee is 'soft skills' te zien als een verzamelnaam voor ieders persoonlijke eigenschappen en sociale vaardigheden, maar ook communicatieve vaardigheden, taalvaardigheid, gewoonten en patronen,

vriendelijkheid en optimisme die 'kleur' geven aan de relatie met anderen, zowel zakelijk als privé.

Sociale vaardigheden en studievoordigheden (zoals concentratie, motivatie en het vermogen om te brainstormen) zijn ook soft skills. De inhoud van de studie of 'leerstof', bijvoorbeeld het automatiseren van taal en rekenen, dus niet. Het vermogen om door te zetten (wilskracht), accuratesse of netheid zijn weer wel voorbeelden van soft skills.

Voorbeelden van praktische soft skills waar in het kader van persoonlijke effectiviteit door veel opleiders veel aandacht aan wordt geschonken, zijn:

- onderhandelen
- structuur
- brainstormen
- coaching & mentoring
- teamwork
- vergaderen
- delegeren
- kaderen
- lesgeven
- motiveren
- leiderschap
- visie

Zakelijke soft skills die steeds belangrijker worden geacht en verondersteld worden aanwezig te zijn bij een professional en ondernemer en waar bijvoorbeeld de executive coaches zich op richten, zijn:

- zelfreflectie: het vermogen om inzicht in eigen kwaliteiten, eigenschappen en valkuilen te benoemen
- communicatieve en sociale vaardigheden: zich goed kunnen uitdrukken, plezierig overkomen in de communicatie
- attitude: collegiaal, klantvriendelijk, gericht op de ander
- samenwerken in teamverband