

Wertschätzende Kommunikation im Requirements Engineering



Christel.Sohnemann@oose.de
Beraterin/Trainerin
oose Innovative Informatik GmbH

Agenda



Kommunikationssperren

Wertschätzende Kommunikation

Ehrlicher Selbstaussdruck

Empathie

Ausblick



Ein Anforderungsgespräch...



Und was ist der Hintergrund, dass Sie die Systemkonfiguration jederzeit ändern möchten?



Was soll diese Frage? Sie haben doch keine Ahnung, wie kompliziert unsere Abläufe hier sind!



Und wie geht der Dialog weiter?

Kommunikationssperren



Befehlen & Drohen

„Wenn Sie sich nicht klar äußern, wird das zwangsläufig eskalieren!“

„Nun beruhigen Sie sich mal! Ich will doch nur wissen, was Ihre Anforderungen sind!“

Beschwichtigen



Belehren

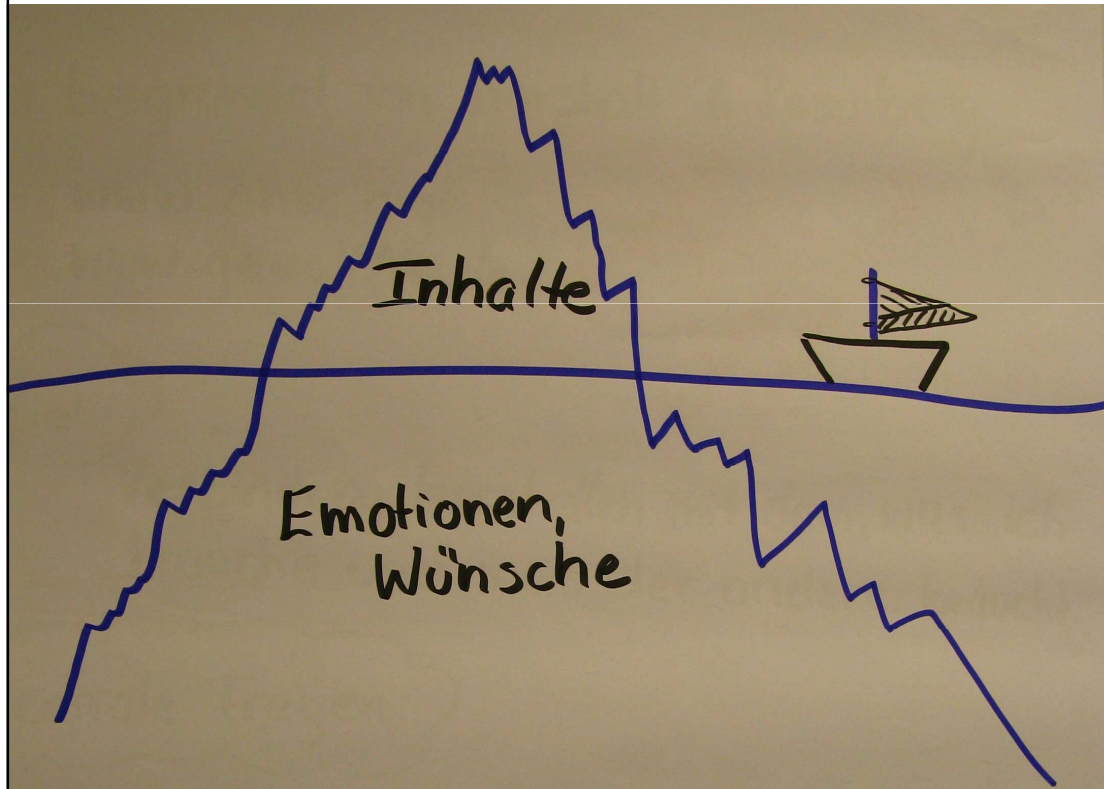
„Das ist doch ganz leicht. Sie kommen ihrer Aufgabe nach und sagen mir einfach, was Sie vom System erwarten!“

„Also, wenn mir einer das komplizierte System erläutern kann, dann Sie.“

Schmeicheln



Kommunikationsebenen



Konflikte können nur auf der Ebene **gelöst** werden, auf welcher sie ihre **Ursache** haben!



**Wie wollen wir miteinander arbeiten und umgehen?
Welche Werte sind uns wichtig? (Auch im Requirements Engineering)**

Agenda



Kommunikationssperren

Wertschätzende Kommunikation

Ehrlicher Selbstaussdruck

Empathie

Ausblick

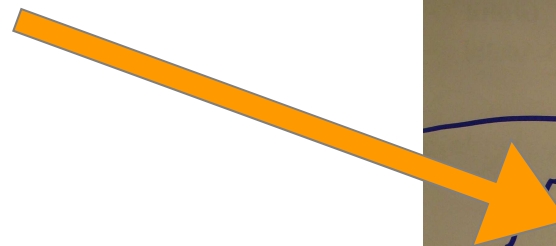


Reagieren mit Empathie

Mit **Empathie** zu reagieren bedeutet, eine Vermutung über die **Gefühle und Bedürfnisse** des Gesprächspartners im hier und jetzt zu äußern

mit dem **Ziel**, einen **wertschätzenden Kontakt** zum Gesprächspartner aufzubauen.

Empathie adressiert





Ein Dialog mit Empathie



„Und was ist der Hintergrund, dass Sie die Systemkonfiguration jederzeit ändern möchten?“

„Sind sie **verärgert, weil sie möchten, dass gesehen wird**, wie schwierig es ist zu arbeiten, wenn sich die Abläufe so häufig ändern?“

„Ihnen ist **wichtig, dass klar wird**, was sie hier alles leisten, unter solch schwierigen Bedingungen?“

Was soll diese Frage? Sie haben doch keine Ahnung, wie kompliziert unsere Abläufe hier sind!

„Wenn sie wüssten, was hier manchmal los ist! Ständig gibt es neue Rahmenbedingungen!“

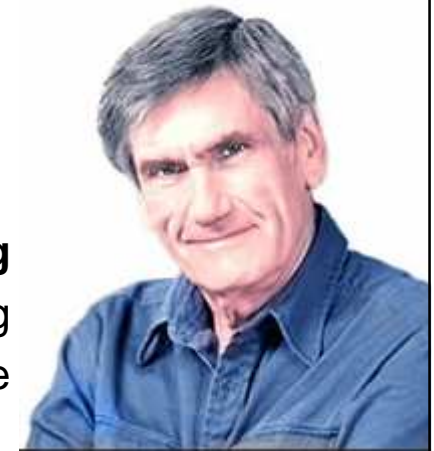
„Ja! Endlich erkennt das mal jemand!“

Gewaltfreie Kommunikation

begründet von Marshall Rosenberg

www.cnvc.org

www.gewaltfrei.de



Ziel: Verbindung herstellen mit dem, was ich brauche und was der andere braucht

Empathie
&
Ehrlicher Selbstausdruck

Zentrale Fragen: Was kann / will ich tun, um mein Leben und das des anderen zu bereichern?
Was ist mir und dir wichtig? Was brauche ich?
Was brauchst Du?

Hier & Jetzt

Agenda



Kommunikationssperren

Wertschätzende Kommunikation

Ehrlicher Selbstaussdruck

Empathie

Ausblick



Ehrlicher Selbstaussdruck: 4 Schritte



Mit der
Aufmerksamkeit
im **hier&jetzt**
sein

1. Beobachtung nennen, keine Bewertung

2. Gefühl benennen, keine Pseudogefühl

„weil“

3. Bedürfnis benennen, keine Strategie

4. Bitte / Strategie äußern, keine Forderung

Gefühle

Gefühle sind keine Gedanken:

„Ich habe das Gefühl, dass...“

Achtung!

Gefühle sind keine Interpretationen,
Analysen und Diagnosen über andere:

„Ich fühle mich...“ + Verb, was
jemand anderes tut

Gefühle im Arbeitsalltag sind nicht immer beliebt.

→ Evtl. weglassen

„Brauchen Sie Sicherheit, dass
die Anforderung wirklich
umgesetzt wird?“

→ andere Wörter verwenden

~~Erschöpft
Ängstlich
Hilflos
Ohnmächtig~~



Angespannt
Besorgt
Pessimistisch
Irritiert

Test: Ersetze „Ich fühle
mich“ durch „Er hat
mich“
Trifft der Test zu, wird es
mit hoher
Wahrscheinlichkeit als
ein Vorwurf gehört

Werte, Qualitäten, Bedürfnisse, Anliegen

Bedürfnisse sind universelle Qualitäten und Werte, die, wenn sie erfüllt sind, unser Leben bereichern.

...haben keinen Bezug zu einer Person oder einem Verhalten

...sind abstrakt und allgemein

...sind nicht sinnlich wahrnehmbar

Es gibt unendlich viele Wege, sie zu erfüllen



Bitten

Machbar
Im hier & jetzt
Konkret
Positiv



Handlungsbitten:

*„Bitte erklären Sie mir,
wie Sie die Aufgabe
bisher und ohne das
System erledigt haben.“*

Verbindungsbitten:

„Was haben Sie verstanden?“

„Wie hört sich das für Sie an?“

*„Was hindert Sie daran, die
Funktionalität zu erläutern?“*

Agenda



Kommunikationssperren

Wertschätzende Kommunikation

Ehrlicher Selbstaussdruck

Empathie

Ausblick



Wertschätzung durch Empathie

Verstehen, wie es dem anderen geht
ohne einverstanden sein zu müssen

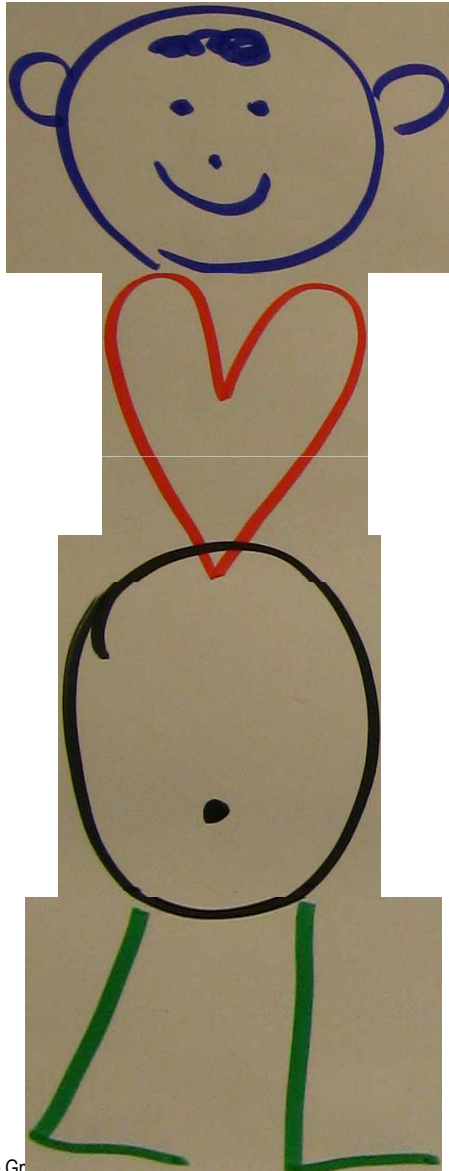
Verantwortung dafür, wie es dem anderen geht, beim anderen lassen
und für die eigenen Gefühle Verantwortung übernehmen

Fokus liegt beim anderen
und nicht bei mir

Dem anderen **folgen**
und nicht sofort nach Lösungen suchen

Gefühle und Bedürfnisse beim anderen vermuten
und erspüren und eine wertschätzende
Verbindung aufbauen.

Mit Empathie zuhören: Sprechmuster



1. Wenn Sie sehen ... / hören

2. Fühlen Sie

3. Weil Sie ... brauchen?

4. Möchten Sie gerne ... ?

Agenda



Kommunikationssperren

Wertschätzende Kommunikation

Ehrlicher Selbstaussdruck

Empathie

Ausblick



Ausblick: Konfliktmanagement

In Konflikten möchten beide Seiten gehört und verstanden werden.



Literaturempfehlungen



Marshall B. Rosenberg
**Konflikte lösen durch
gewaltfreie Kommunikation**
Herder, 2004



U. Vigerschow, B. Schneider
Soft Skills für Softwareentwickler
Softskills für IT-Führungskräfte und Projektleiter
dpunkt, 2007, 2009



Vielen Dank -- Ich freue mich auf weitere Fragen !!!



Christel Sohnemann (christel.sohnemann@oose.de)



oose Innovative Informatik GmbH
Beratung, Seminare und Projektarbeit

Erfahrung nutzen. Ziele erreichen.
<http://www.oose.de>

