



# Softskills für Softwerker

Referentin:

Regine Fischer

Veranstalter:

IGZ Innovations- und Gründerzentrum  
Nürnberg-Fürth-Erlangen GmbH  
im Rahmen der Softwarerunde  
am 02.03.2010



## Gliederung

1. **Regine Fischer Wirtschaftsmediation**
2. **Softskills für Softwerker**

### **Warum?**

Studien zu Softwareentwicklungsprojekten

Konfliktpotenziale – Konflikthintergründe - Konflikte erkennen

### **Was?**

Erfolgreich kommunizieren – Aktiv zuhören

### **Wann?**

Aktives Zuhören

Erfolgreich kommunizieren im Softwareentwicklungsprozess



## **Dipl.-Betriebswirtin (FH) Regine Fischer**



- Langjährige Tätigkeiten als Führungskraft im Gesundheitswesen und im Dienstleistungsbereich mit verschiedenen Funktionen
- Beraterin, Trainerin und Dozentin im Gesundheitswesen
- Betriebswirtschaftsstudium an der GSO-Hochschule Nürnberg
- Ausbildung zur Wirtschaftsmediatorin
- Selbständige Wirtschaftsmediatorin Beraterin und Trainerin



## Regine Fischer Wirtschaftsmediation

- **Mediationen in der Wirtschaft und Arbeitswelt**  
= Vermittlung bei Konflikten in und um Unternehmen



- **Seminare/ Workshops zur Konfliktprophylaxe/ -erkennung und -lösung**  
>> Kommunikation – Kommunikative Tools als Basis erfolgreicher Kommunikation



## (2) Softskills für Softwerker **Warum?**



## (2) Softskills für Softwerker – Warum?

### Studien zu Softwareentwicklungsprojekten

- **Nur 35 % der IT-Projekte können erfolgreich abgeschlossen werden!**
- **19% scheitern gänzlich ohne Projektergebnis! <sup>1</sup>**

#### Ursachen?

- Besonders in den frühen Phasen des Entwicklungsprozessen zu finden
- 70% der Mängel liegen in der Phase der Anforderungserhebung
- Erhöhung der Kosten bis um das 50-100%-fache! <sup>2</sup>

Quelle: <sup>1</sup> Chaos Report 2007 der Standish Group

<sup>2</sup> Studie US-amerikanisches Nation Institute of Standards and Technology Studie 2002 veröffentlicht





## **(2) Softskills für Softwerker - Warum?**

### **Konfliktpotentiale in der Softwareentwicklung**

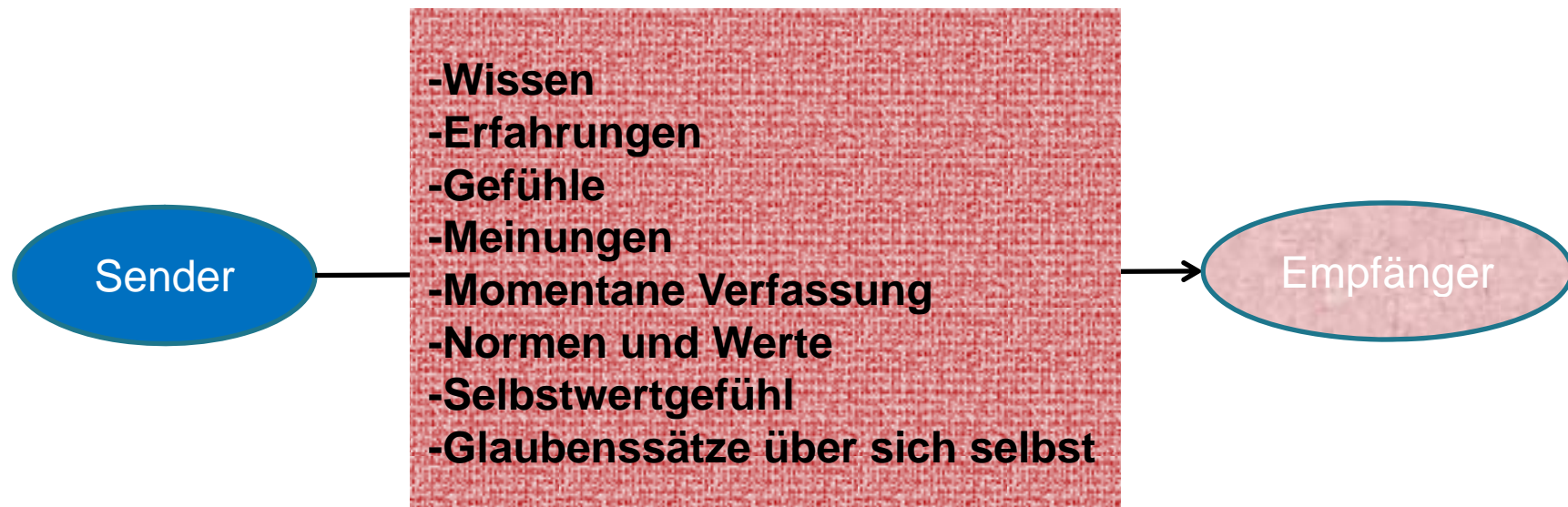
- **Kommunikationsschnittstellen**
- **Unterschiedliche Kommunikationstypen**
- **Vorurteile (Fachbereiche)**
- **Unklarheit über:  
Agenda, Ziel, Zeitplan, Kommunikations-, Feedbackregeln?**
- **Unterschiedliche Ziele, Werte, Interessen, Rollen**
- **...**



## (2) Softskills für Softwerker - Warum?

Konflikthintergründe -

„das eigene Modell von der Welt“



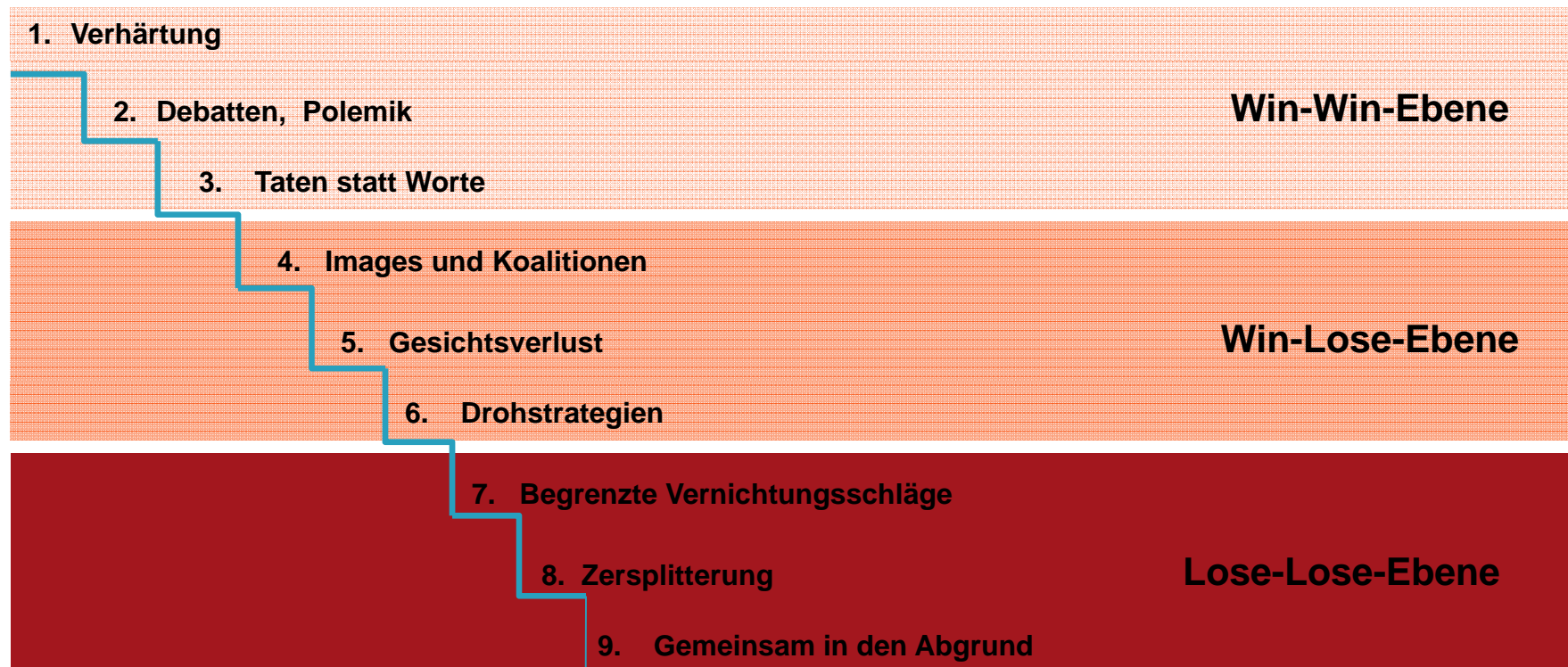
>>>Filter -Wahrnehmungsverzerrung





## (2) Softskills für Softwerker - Warum?

Konflikte erkennen - Entwicklungsstufen eines Konfliktes nach Glasl





## (2) Softskills für Softwerker **Was?**



## (2) Softskills für Softwerker – Was? erfolgreich kommunizieren

- Wertschätzend und aner kennend
- Positive Atmosphäre schaffen
- Subjektivität der Wahrnehmung (Wissen, Gefühle, Meinungen, Werte,...) anerkennen
- Zuhören – Aktiv zuhören
- Selbstgeklärt – klar ausdrücken
- Situationsangemessen
- Ich-Botschaften - Erklären, was wichtig ist
- Kommentar zu Verhalten des Gegenüber: Ich habe den Eindruck, dass,...
- Wissen über Dynamik und Frustration und Kränkung
- Aus der Metaebene „schauend“
- Zeitrahmen und Ziel des Gesprächs klären
- Der Komplexität und dem Inhaltsgehalt angemessen

**>>>= Basis um Problemen/Konflikten vorzubeugen, diese zu erkennen,  
und zu lösen<<<**



## (2) Softskills für Softwerker – Was? Aktiv zuhören

Wie geht das?

Was sollte ich dabei beachten?

- Wertschätzung und Anerkennung entgegenbringen
- Aufmerksam Zuhören: d.h. Blickkontakt; Mhm, ja, Nicken, zuwenden, ausreden lassen
- Verstehen: Verständnis prüfen; mit eigenen Worten wiederholen (paraphrasieren) ; Zusammenfassen (nach ein paar Sätzen)
- Bedürfnisse verstehen: versteckte Gefühle verbalisieren, in den anderen Hineinversetzen, Wünsche heraushören
- Bei Bedarf klärende Fragen stellen
- Statements: eine Aussage über den gefühlsmäßigen Zustand des Gesprächspartners



## (2) Softskills für Softwerker – Was? Aktiv zuhören

### Beispiele: mögliche Zuhörreaktionen

1) „Mit Ihrem Kollegen rede ich kein Wort mehr. Wie der sich hier aufgeführt hat. Unglaublich!“

- „Was meinen Sie mit aufgeführt?“ (klärende Frage)

2) „Das geht schon monatelang so: Jeden Tag diese Nörgelei der Leute!“

- „Nörgelei der Leute heißt für Sie...?“ (klärende Frage)
- „Die Leute nörgeln jeden Tag an Ihnen herum.“ (Wiederholen mit eigenen Worten)
- „Ich habe den Eindruck, dass Sie das belastet.“ (verbalisieren)



## (2) Softskills für Softwerker **Wann?**





## (2) Softskills für Softwerker – Wann?

### Aktiv zuhören

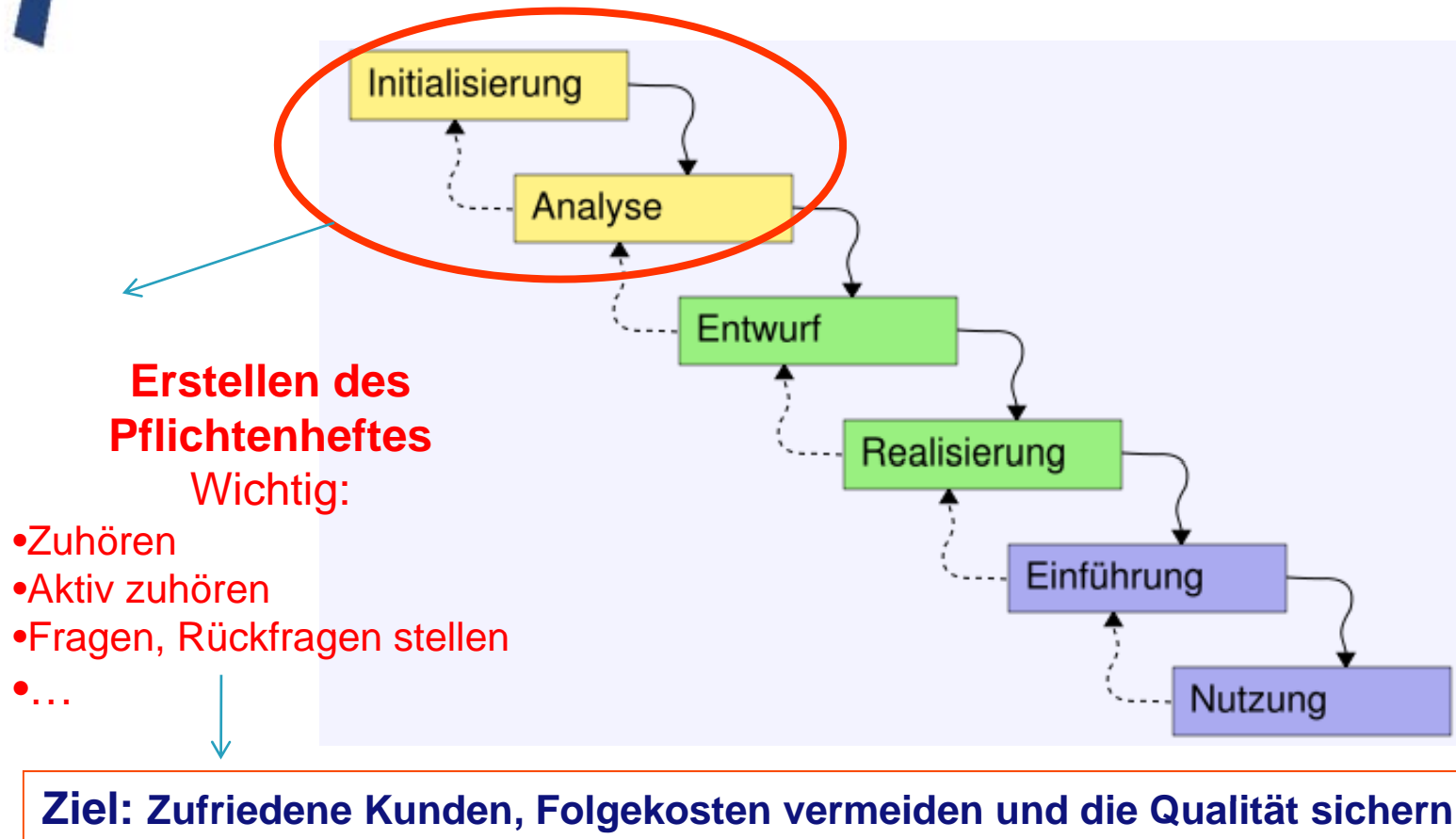
#### Anwendungsbereiche:

- Situationsbedingt anwenden
- Um Motive und Beweggründe herauszufiltern
- In der Kontaktphase von Gesprächen
- Bei Reklamationsgespräche
- Bei Gespräche mit hohem Beratungsanteil
- Bei Konflikten



## (2) Softskills für Softwerker – Wann?

Anhand der Phasen im Softwareentwicklungsprozess  
Konfliktpotenziale am Beispiel des Wasserfallmodells





**(2) Softskills für Softwerker**

**und in der Zukunft...**

**... eine gute Basis für erfolgreiche  
Folgegeschäfte**



**Herzlichen Dank  
für  
Ihr Interesse  
und Ihre Aufmerksamkeit!**