

# Empathie

Die unterschätzte Superkraft von  
Produktmenschen



Wir **wirken** durch unser Handeln auf die **Erlebniswelt** unserer **Mitmenschen**.



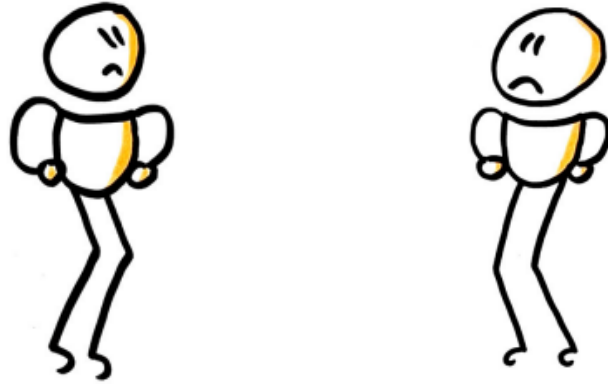
**Zusammenarbeit** mit Menschen braucht daher **Empathie**.

Empathie

**WAS IST EIGENTLICH EMPATHIE?**



Empathie ist das **Nachempfinden der vermuteten Emotion eines anderen Lebewesens** auf Basis des kognitiven Verstehens dieser Emotion und bei Aufrechterhaltung der **Selbst-Andere-Differenzierung**.



Empathie benötigt eine **Wahrnehmung** des **Gegenübers** und ein **Mitfühlen**.

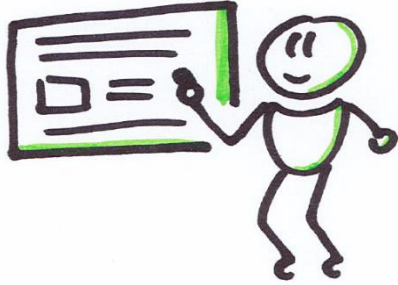


Die **Wahrnehmung** einer **Person**  
besteht aus **vielen** einzelnen  
**Sinneseindrücken.**



Jeder nimmt **Eindrücke** anders wahr.  
**Wichtigkeit unterscheidet** sich je  
nach Person.

- Verbales
- Para-Verbales
- Körperhaltung
- Position im Raum
- Geruch
- Hautbild
- Blickrichtung
- Blickkontakt
- Kleidung
- Schmuck
- Körperliche Distanz
- Gesichtsausdruck
- ...



Das konkrete **Ausmaß** an **Empathie** hängt von mehreren **Faktoren** ab:

- Eigenen Fähigkeit
- Eigene Veranlagung
- Eigene emotionale Stabilität
- Zuneigung zum Anderen
- Wahrgenommenen Ähnlichkeit mit dem Anderen

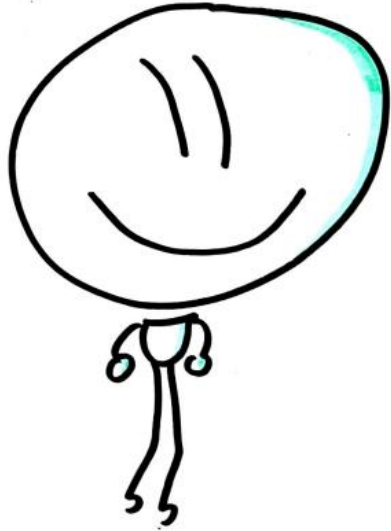


**Empathie** kann **trainiert** werden!



Empathie

**DAS GESICHT**



Das **Gesicht verrät**  
**besonders viel**, weil es im  
**Fokus** der Wahrnehmung  
steht.



...und **Remote** besonders  
**wichtig**



**Freude** entsteht bei  
Wunscherfüllung und  
Bedürfnisbefriedigung.



**Ärger** entsteht beim  
Hindern eines  
gewünschten Ziels, bei  
Unrecht oder  
Wertverletzung.



**Angst** entsteht bei  
Bedrohung des  
körperlichen oder  
psychischen  
Wohlbefindens.



**Trauer** empfinden wir  
beim Verlust von etwas  
Wertvollem.





**Ekel** entsteht bei einer  
psycho-physischen  
Verunreinigung. Wir wollen  
„sauber“ bleiben.



**Überraschung** dient  
der Neuorientierung, wenn  
etwas neu und unerwartet  
ist.



Empathie

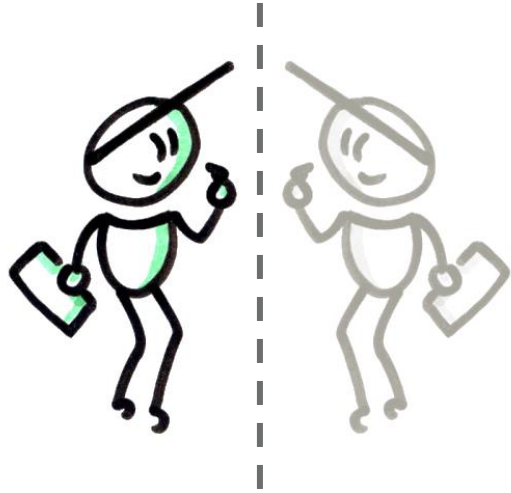
**EMPATHIE AKTIV NUTZEN**



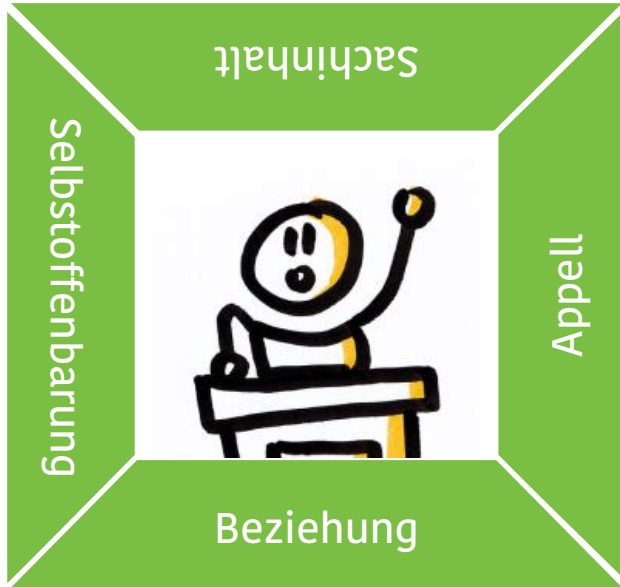
Wie **fühlt** sich die **Person** mir gegenüber im Moment?



**Warum** fühlt sie sich so und welchen Einfluss habe ich?



Wenn wir uns unsicher sind:  
(Gesichts-)Ausdrücke  
nachmachen und sich  
fragen wie es sich anfühlt



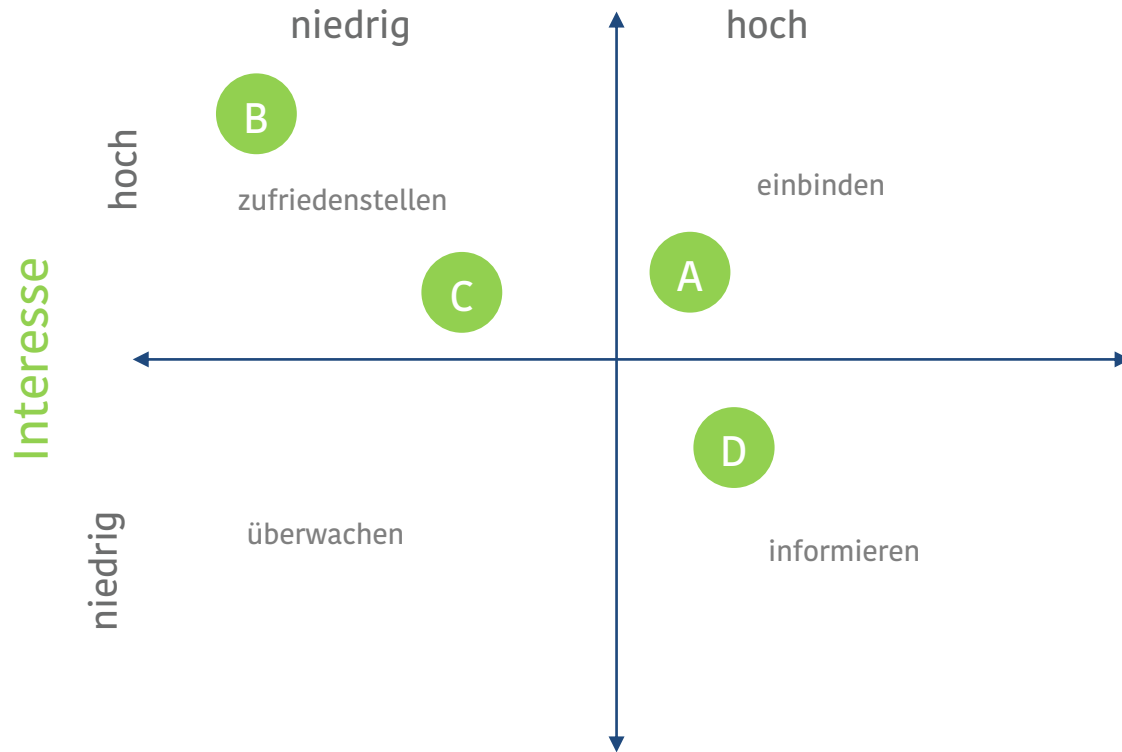
Was Menschen  
**kommunizieren**  
sagt auch immer etwas  
**über sie selbst** und  
die **Beziehung** zu  
uns aus.



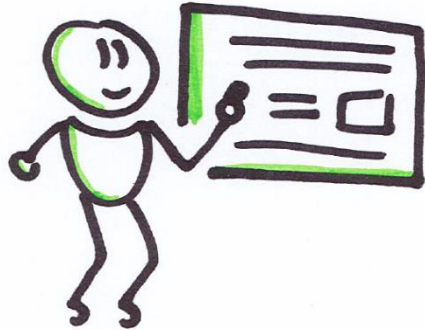
## Wichtige Fragen

- Warum fühlt sich eine Person gerade so wie sie sich fühlt?
- Warum handelt eine Person so wie sie handelt?
- Was braucht eine Person von uns, um ihre Bedürfnisse zu erfüllen?
- Wie können wir die Bedürfnisse der Person stören?

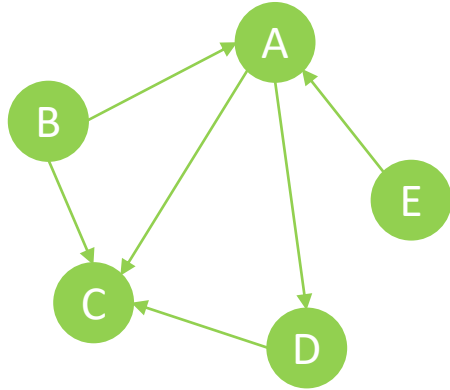
## Einfluss



Wie hoch ist der **Einfluss** und das **Interesse** der Menschen bezüglich des Projekts oder des Produkts?



Menschen sind Teil eines sozialen Systems und werden von anderen Personen beeinflusst.



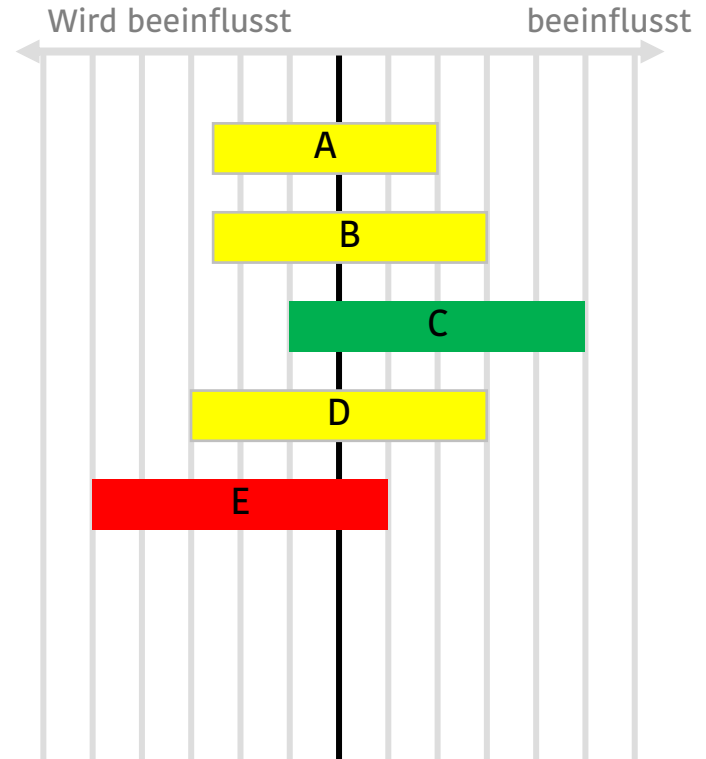
Menschen beeinflussen sich  
gegenseitig. Wo sind die  
**Meinungsführenden?**

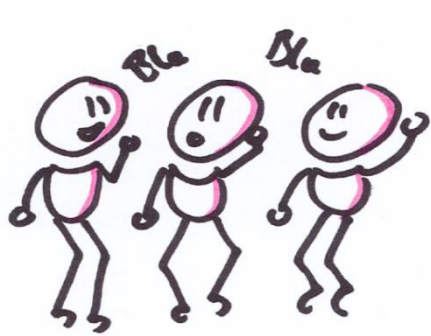


# Wirkungsmatrix

	A	B	C	D	E	Aktiva
A		1	1	0	2	4
B	2		0	2	2	6
C	1	3		3	3	10
D	2	1	0		3	6
E	0	0	1	1		2
Passiva	5	5	2	6	10	

1=leichten Einfluss, 2=mittleren Einfluss, 3=starken Einfluss





Welche **Emotionen** wollen wir durch  
unser **Projekt bei den beteiligten**  
**Menschen** hervorrufen und in den  
**Erinnerungen** verankern?



Wie würde ein Mensch die  
Zusammenarbeit mit uns  
**idealerweise beschreiben?**



## Stakeholder Experience Vision

Unsere Stakeholder können uns **vertrauen** und sich **auf uns verlassen**. Wenn sie von uns reden, dann loben sie unsere **Flexibilität** und **Transparenz**.



Für Gruppen oder einzelne Menschen  
möglich

Was heißt auf uns  
verlassen können?

Unsere Stakeholder können sich **auf uns  
verlassen** und uns **vertrauen**.

Wann kann man  
uns vertrauen?

Wenn sie von uns reden, dann loben sie unsere  
**Flexibilität** und **Transparenz**.

Wann werden  
wir als flexibel  
wahrgenommen?

Wann werden wir  
als transparent  
wahrgenommen?

motivierend

Motivierend

freundlich

nützlich

(positiv-)  
Unterstützend

leicht

spaßsteigend

persönlich

angenehm

hilfsbereit

zeitensparend

schnell

klar

(optimal)  
ansprechend

offen

gebildet

durch

modern

Einfach

(weite-)  
empfehlenswert

(da-HO)

Strukturiert

informativ

organisierend (v)

Durchschaubarkeit

klar (!)  
(verständlich)

intuitiv

ideell  
verbindend

gibt Orientierung

leicht verständlich

Zuverlässig

überzeugend

flüssig

zuverlässig



Perspektivwechsel

Wenn ihr an einer  
Entwicklung beteiligt seid,  
**worauf achtet ihr** bei  
anderen?

Ich möchte eine klare Erwartungshaltung schaffen zwischen mir und den anderen Projektteilnehmern

Ich möchte informiert werden über Änderungen die für mich relevant sind

über den Status oder Änderungen proaktiv informiert werden

Projekt/Produkt Updates

Einhaltung von Deadlines

auf dem Laufenden zu sein

Roadblocks des Projektes offen kommunizieren um Mehrarbeit zu vermeiden

Feedback aktiv einfordern

To Do's klar und deutlich zu formulieren

Offenheit aller anderen Stakeholder

Kommunikation

Transparenz zum Projektfortschritt

Weitere Themen/ Stakeholder des Teams kennen

Informationen über Fortschritt des Projekts erhalten, keine "Hol-Schuld" haben müssen

Commitment

Blocker kennen

Fairer Umgang untereinander

Verlässlichkeit

ich möchte über Probleme / Herausforderungen (frühzeitig) informiert werden

Termine kennen und über Änderungen informiert werden

Transparente Prozesse

Fehlerkultur

Eigeninitiative

Vertrauensvoller Umgang

Wenn Termin für ein nächstes Projektupdate kommuniziert wurde, sollte bei Nichteinhaltung trotzdem eine kurze Info geteilt werden, wann das Update erfolgt



Stakeholder sind  
**Persönlichkeiten** und haben  
daher auch **unterschiedliche**  
**(emotionale) Bedürfnisse.**



Am Ende geht es oft um  
**Vertrauen.**





Achtung!

Wir achten auf das **Handeln**  
und **nicht Worte!** Taten  
zählen mehr.

Abschluss

**NÄCHSTE SCHRITTE**



## Wie fange ich jetzt an?

1. Beobachtet Personen bewusst (z. B. während eines Product Review).
2. Nehmt euch nach jeder Zusammenarbeit bewusst Zeit euch in die andere Person hineinzusetzen.
3. Hinterfragt das Handeln und die (emotionalen) Bedürfnisse der Person.
4. Tauscht euch mit anderen Menschen aus.



Vorsicht!

**Verachtung** ist eine  
abgrenzende Emotion und  
**erschwert Empathie.**



Wir **reflektieren** unsere  
eigene **Mimik** und  
**justieren** unsere Weltsicht.



Literaturtipp

# Körpersprache entschlüsseln & verstehen

von Dirk W. Eilert

# THX DANKE FÜR EURE AUFMERKSAMKEIT

Kennt ihr schon unseren Podcast?  
Hier geht's zu einer Podcastfolge zu  
„Der Umgang mit schwierigen Stakeholdern“:

<https://produktwerker.de/der-umgang-mit-schwierigen-stakeholdern/>

