

# Empathie

Die unterschätzte Superkraft von  
Produktmenschen



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



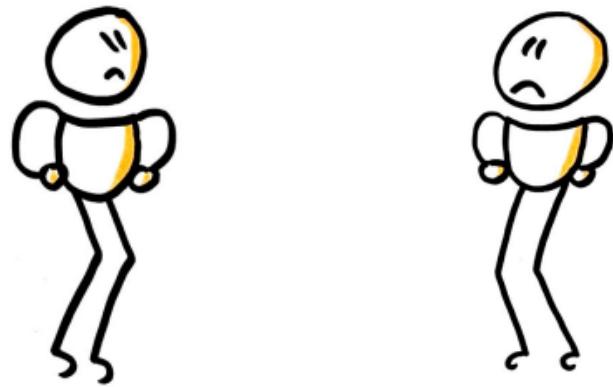
**Zusammenarbeit** mit Menschen  
braucht daher **Empathie**.

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**.

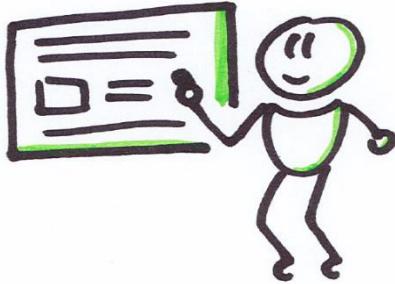


Die Wahrnehmung einer Person  
besteht aus vielen einzelnen  
Sinneseindrücken.



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:

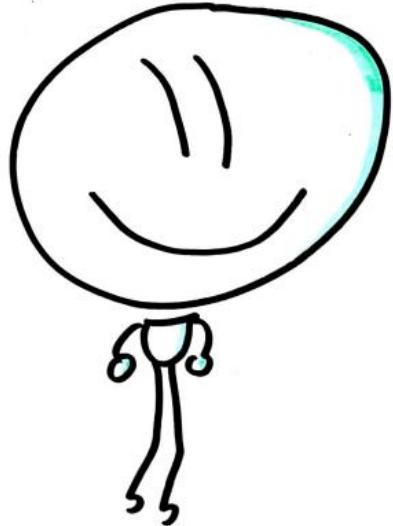
- Eigenen Fähigkeit
- Eigene Veranlagung
- Eigene emotionale Stabilität
- Zuneigung zum Anderen
- Wahrgenommenen Ähnlichkeit mit dem Anderen



**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

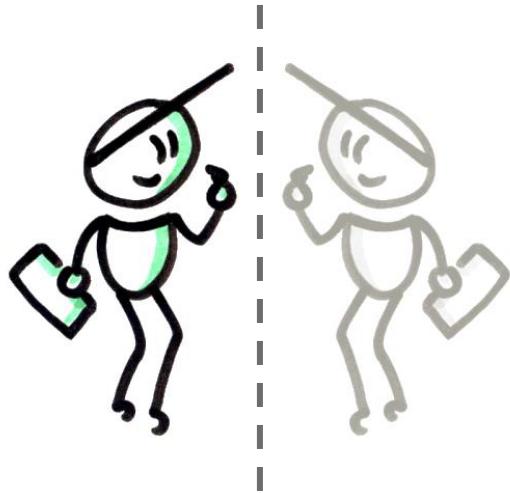
**EMPATHIE AKTIV NUTZEN**



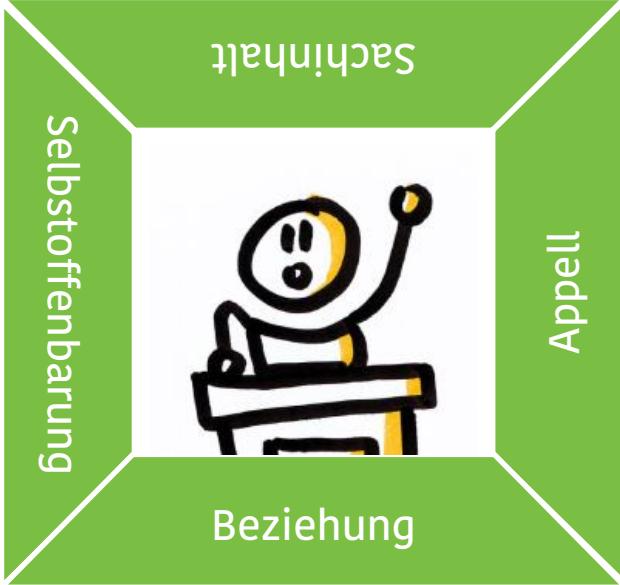
Wie **fühlt** sich die **Person** mir gegenüber im Moment?



**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

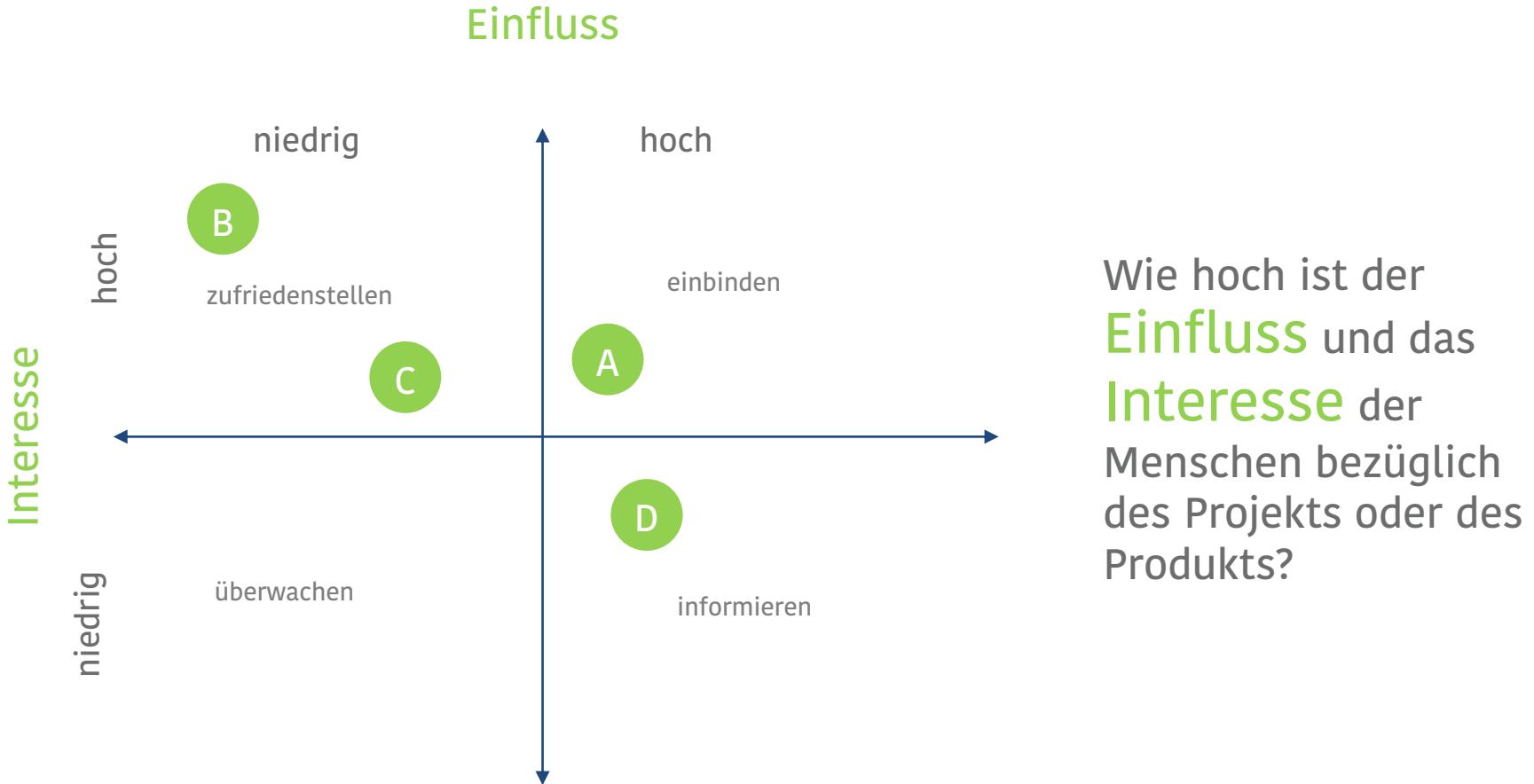


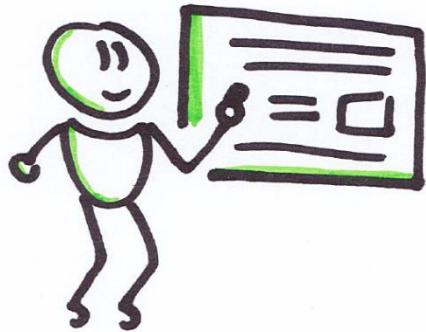
Was Menschen  
**kommunizieren**  
sagt auch immer etwas  
**über sie selbst** und  
die **Beziehung** zu  
uns aus.



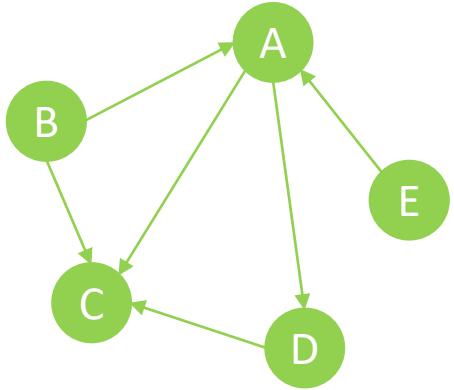
## Wichtige Fragen

- 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?





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

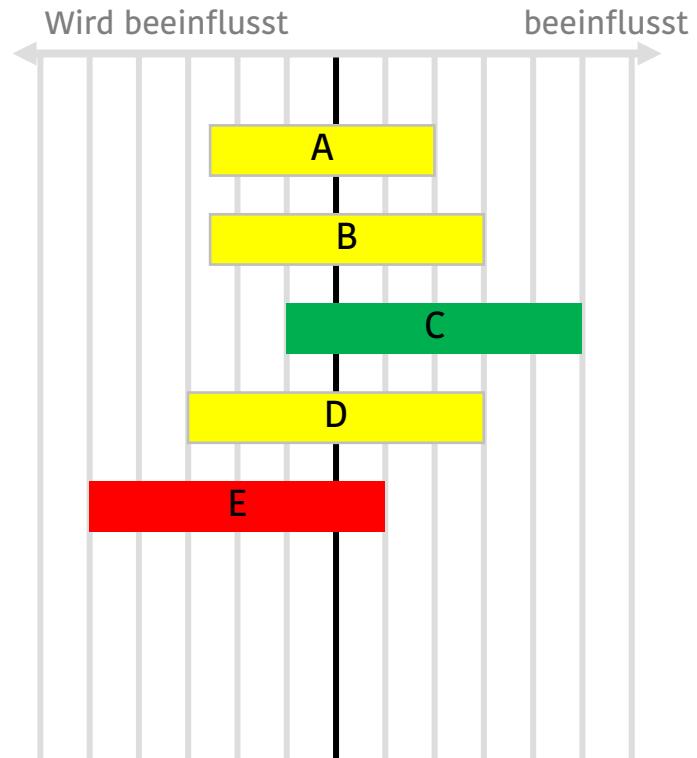


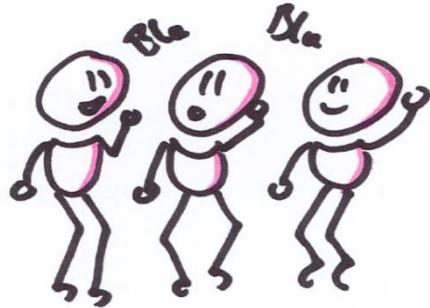
Menschen beeinflussen sich  
gegenseitig. Wo sind die  
**Meinungsführenden?**

# 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**.

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

Wann werden  
wir als flexibel  
wahrgenommen?

Wann werden wir  
als transparent  
wahrgenommen?

Wann kann man  
uns vertrauen?

motivierend

Motivierend

leicht

spaßsteigend

freundlich

(partner-)  
unterstützend

nutzlich

persönlich

angenehm

hilfreich

zeitersparend

schnell

klar

(optisch)  
ansprechend

Offen

geduldig

direkt

Einfach

(weise -)  
empfehlend

(etw H0)

modern

Strukturierend

informativ

organisierend (+)

welches  
veröffentl

gibt Orientierung

klar (-)  
(verständl)

intuitiv

Durchdringlichkeit

leicht verständlich

Zureichig

überdrücklich

flüssig

Zureichig





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

Offenheit aller anderen Stakeholder

Fairer Umgang untereinander

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

Kommunikation

Transparenz zum Projektfortschritt

Weitere Themen/ Stakeholder des Teams kennen

Feedback aktiv einfordern

To Do's klar und deutlich zu formulieren

Verlässlichkeit

ich möchte über Probleme / Herausforderungen (frühzeitig) informiert werden

Termine kennen und über Änderungen informiert werden

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

Commitment

Blocker kennen

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 hineinzuversetzen.
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/>

