

# Agile Kommunikation

Wann sind wir wirklich auf Augenhöhe?  
Agile Talks Day 18

Hamburg, 7. Juni 2018



## Agenda

- ∞ Agile Kommunikation
  - Kommunizieren nach agilen Werten
- ∞ Vier Seiten einer Nachricht
  - Fakten vs. Emotionen
- ∞ Kommunikation auf Augenhöhe
  - Beispiele und Grenzen
- ∞ Kommuniziere ich auf Augenhöhe?
  - Fallen

# Agile Kommunikation

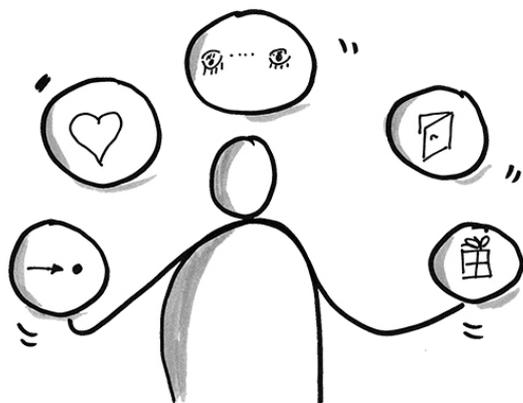


Abbildung: Demarmels (2018, in Druck).

## Kommunikation nach agilen Werten

# Agilität & Kommunikation

## ∞ Agile Manifesto

- Face-to-Face-Kommunikation
- regelmässig und oft
  - fixierte Kommunikationsgefässe
  - mit Time-Boxen
- informell und offen

## ∞ hohe Sozial- und Kommunikationskompetenzen

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

# Kommunizieren nach Scrum Values

## ∞ Commitment

## ∞ Mut

## ∞ Fokus

## ∞ Offenheit

## ∞ Respekt

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

# Vier Seiten einer Nachricht

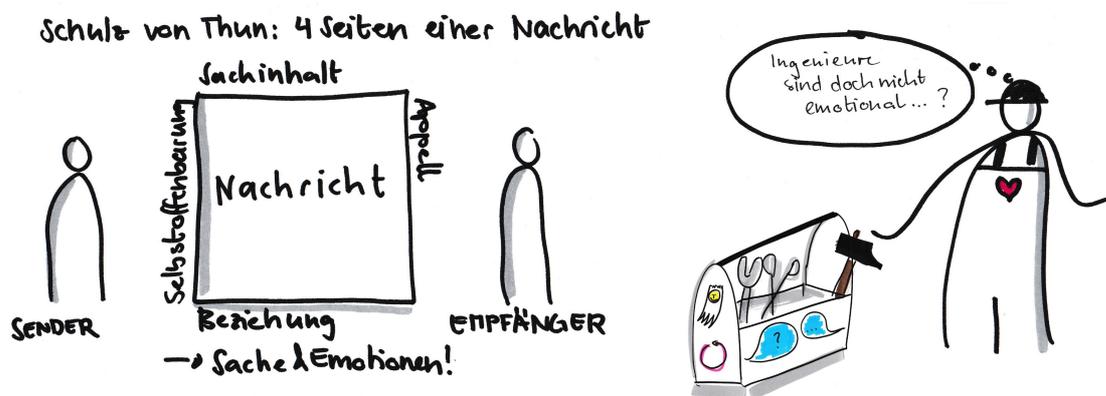


Abbildung: z.T. aus Demarmels (2018, in Druck)

## Friedemann Schulz von Thun: Vier Seiten einer Nachricht

# Fakten vs. Emotionen

∞ vier Seiten einer Nachricht (Äusserung):

- Selbstoffenbarung
- Sache
- Appell
- Beziehung

∞ Sache und Emotionen trennen

## Kommunikation auf Augenhöhe

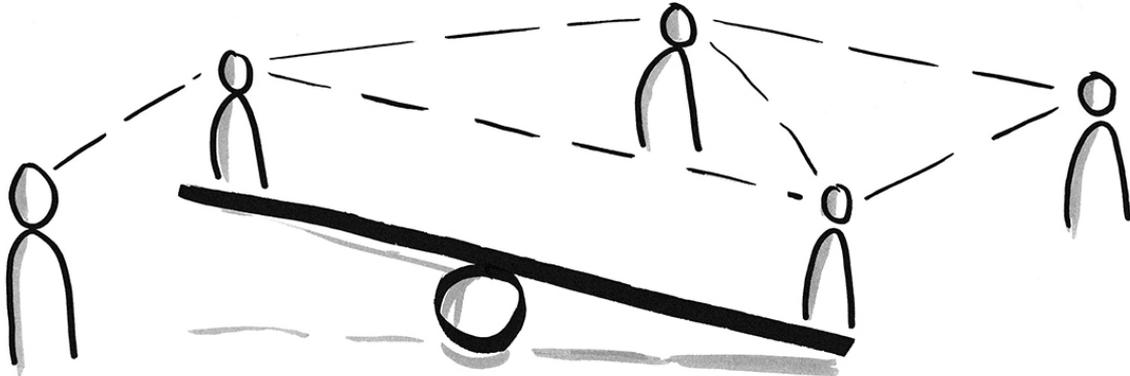


Abbildung: Demarmels (2018, in Druck).

## **Paul Watzlawicks fünftes Axiom: Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär.**

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

Watzlawick, Paul; Beavin Bavelas, Janet & Jackson, Don D. (1962). Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes. New York / London: W.W. Norton.

# **Gleichwertigkeit und Empathie**

- ∞ andere grundsätzlich als gleichwertig auffassen
  - sich weder unter- noch überordnen
- ∞ andere in allen Belangen ernst nehmen und respektieren
  - sich auch über Emotionen (eigene und fremde) bewusst sein
- ∞ die Sache ernst nehmen
- ∞ offen sein für jede Art von Rückmeldungen

# Grenzen von Kommunikation auf Augenhöhe

∞ Rollen

- im Raum
- ? in der Hierarchie
- ?? im Expertenstatus

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

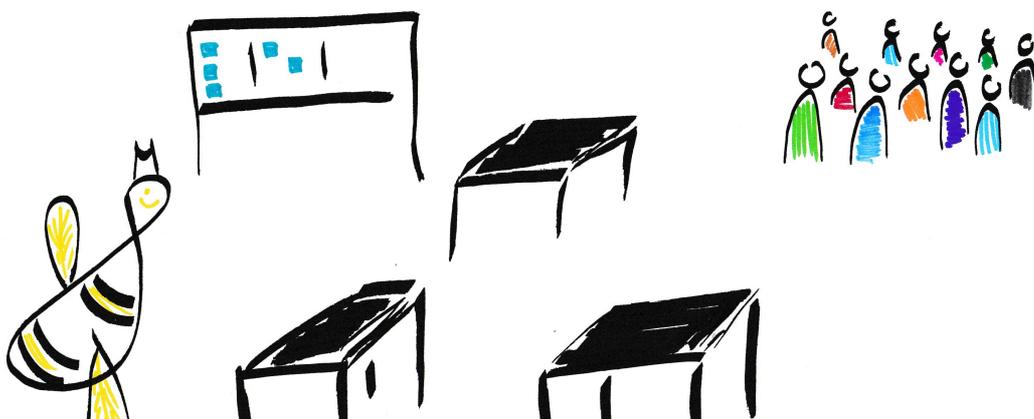


Abbildung: <http://kommunikation30.ch/2017/06/03/how-my-students-worked-with-scrum/>

## Beispiel: Sitzordnung

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

# Grenzen von Kommunikation auf Augenhöhe

## ∞ Rollen

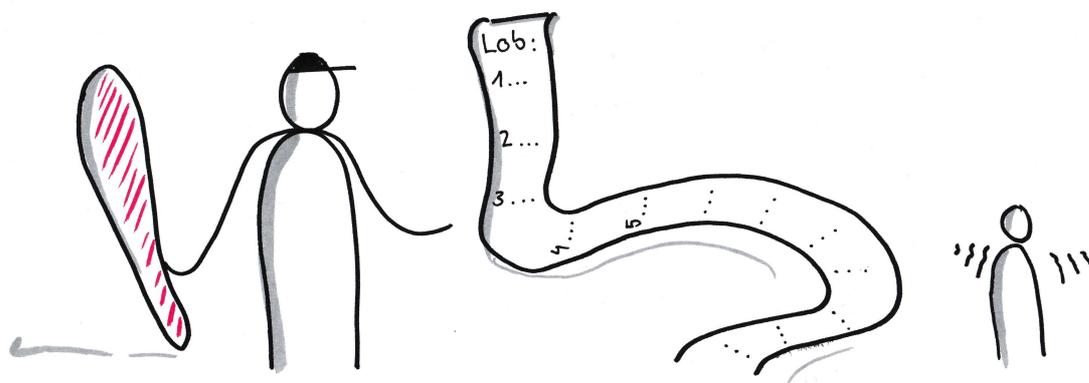
- im Raum
- ? in der Hierarchie
- ?? im Expertenstatus

## ∞ Rückmeldungen

- positive Kritik
- negative Kritik

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)



**Beispiel: Fünf Lobe für eine Kritik**

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

# Sind wir wirklich auf Augenhöhe?



Du sagst...

- A) „Stell dich nicht so an!“
- B) „Das ist doch nicht so schlimm.“
- C) „Schschsch... wird wieder gut. Wird alles wieder gut!“

**Ein Kollege / eine Freundin / ein Kind bricht in Tränen aus, weil er / sie / es an seine Grenzen kommt.**

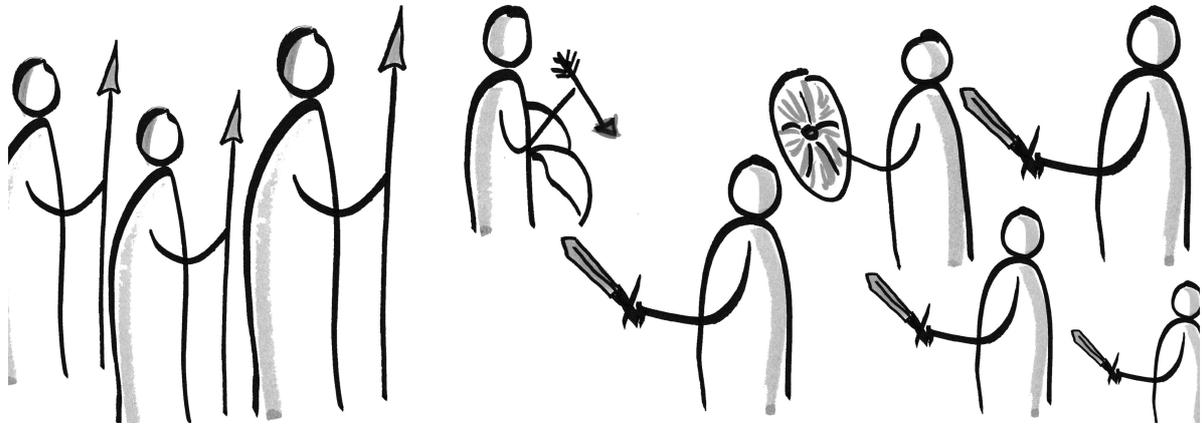


Abbildung: Demarmels (2018, in Druck).

## Eine Mitarbeiterin beklagt sich bei der vorgesetzten Person über einen anderen Mitarbeiter.

Sascha Demarmels

www.kommunikation30.ch

Das unglaublichste  
Bewerbungsverfahren alle...

### Das unglaublichste Bewerbungsverfahren aller Zeiten

Veröffentlicht: 26. Sep. 2017

Professional User Service Manager bei... [+ Folgen](#)

Meine liebe LinkedIn Community

Gerne würde ich euch heute etwas über meine Bewerbung bei [redacted] und der unfassbaren Ungerechtigkeit, die mir dabei widerfahren ist, erzählen.

Es ist heute genau ein Monat her, seit ich mein telefonisches Bewerbungsgespräch mit einer HR-Angestellten von [redacted] absolvieren durfte. Die liebe Dame und ich hatten ein

40 Gefällt mir • 11 Kommentare • 1 Share

[Gefällt mir](#) [Kommentar](#) [Teilen](#)

## Ein Bewerber beklagt sich auf LinkedIn über das Bewerbungsverfahren bei einem Unternehmen.

Sascha Demarmels

www.kommunikation30.ch



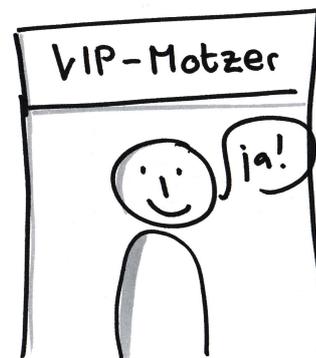
Wenn Sie mit dem Kassensturz drohen, wählen Sie die 1.

Wenn Sie wütend schreien, wählen Sie die 1010101.

Wenn Sie noch Geduld haben, bleiben Sie am Apparat.



**Unzufriedene Kundinnen und Kunden drohen damit, zum Kassensturz zu gehen.**



**Der Kundenservice eines Dienstleisters reagiert nicht auf eine schriftliche Beschwerde.**

**Perfekt gibt es nicht –  
Wir sind alle Menschen!**

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

**Agile Kommunikation erfordert die stetige  
Auseinandersetzung mit sich selber.**

**Inspect & Adapt.**

Sascha Demarmels

[www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

## Fragen auf und zu Augenhöhe – Immer :-)

[twitter.com/SaschaDemarmels](https://twitter.com/SaschaDemarmels)

[linkedin.com/in/sascha-demarmels](https://linkedin.com/in/sascha-demarmels)



### In eigener Sache...

**Sascha Demarmels:**  
**„Agilität & Kommunikation. Agile Kommunikation  
und Kommunikation im agilen Kontext.“ Zürich:  
Versus. (Erscheint im Sommer 2018)**

Vorbestellungen über [saschademarmels@kommunikation30.ch](mailto:saschademarmels@kommunikation30.ch)

[twitter.com/SaschaDemarmels](https://twitter.com/SaschaDemarmels)

[linkedin.com/in/sascha-demarmels](https://linkedin.com/in/sascha-demarmels)





## Kommunikation für Agile, Lean & Scrum

**Sascha Demarmels**

# Agilität & Kommunikation

**Agile Kommunikation und  
Kommunikation im agilen Kontext**

### Zum Buch

Agile Umgebungen erfordern ein hohes Maß an Selbstorganisation und neue Formen der Kommunikation. Sascha Demarmels interessiert sich für die zwischenmenschliche Kommunikation im Rahmen von Agile, Scrum & Lean und hilft Einzelpersonen, Teams und Gruppen bei der konstruktiven Zusammenarbeit. In ihrem neuen Buch befasst sie sich mit diesen Themen:

- Was ist Agilität?
- Was ist agile Kommunikation?
- Was für Ansprüche stellt ein agiles Umfeld an Kommunikation?
- Wie lässt sich Kommunikation im agilen Kontext unterstützen?

### Vorteile

- Kompakte Einführung ins Thema
- Wichtigste Begriffe von A bis Z auf je einer Doppelseite erklärt
- Fallbeispiele
- Bonusmaterial auf [www.versus-kompakt.ch](http://www.versus-kompakt.ch) und [www.kommunikation30.ch](http://www.kommunikation30.ch)

### Die Autorin

Sascha Demarmels ist zertifizierte Hochschuldozentin, Referentin und Projektleiterin im Bereich zwischenmenschliche Kommunikation. Sie arbeitet mit Teams an Hochschulen, in der Forschung, in Start-ups, in Innovations- und Transformationsprozessen. Sascha Demarmels hat Germanistik und Publizistik studiert und sich zu den Themen Scrum, Management 3.0 sowie Design Thinking weitergebildet.

### Von der gleichen Autorin

- Frischherz, B./Demarmels, S./u.a.: Wirkungsvolle Reden und Präsentationen. ISBN 978-3-03909-247-5, 3. Aufl. 2017
- Frischherz, B./Demarmels, S./u.a.: Erfolgreiche Gespräche. ISBN 978-3-03909-248-2, 2. Aufl. 2017

Warengruppen: 1784, 1975, 1933, 1745, 1481, 1498

ISBN 978-3-03909-230-7

ca. 180 S. · flex. Einband · 2018

ca. Fr. 34.90/ca. Euro 29.90

**Erscheint August**

