
Inhalt

1	Einleitung: Warum Soft-Skills-Projekte erfolgreich machen	1
1.1	Ziel des Buchs	1
1.2	Was dieses Buch leisten kann und was nicht	2
1.3	Was sind Soft Skills?	3
1.4	Warum Softwareprojekte scheitern	5
1.5	Was sich Tester von ihren Kunden wünschen	10
2	Die Rolle des Testers: Überleben im Spannungsfeld der Stakeholder	11
2.1	Klarstellen der Erwartungen: Die Rollen von Testern und Testmanagern	11
2.2	Rollenkonflikte	13
2.3	Umgang mit Budgets und Schätzungen	21
3	Soziale Kompetenz: Die Intelligenz der Gefühle	27
3.1	Motive und Antreiber	27
3.2	Motivation und Arbeitszufriedenheit	31
4	Die dunkle Seite: Konflikte, Mobbing, Stress	45
4.1	Wie es zu Konflikten kommt	45
4.2	Strategien der Konfliktbewältigung	56
4.3	Wenn's stressig wird: Stress und Stressbewältigung	60
5	Kommunikative Kompetenz: Reden verbindet	67
5.1	Kommunikation ist entscheidend	67
5.2	Warum Kommunikation für Testprojekte so wichtig ist	72
5.3	Kommunikation in Foren, Blogs, Mailinglisten und Wikis	78
5.4	Kommunikation mit Projektleitern und anderen Stakeholdern	84
6	Führungskompetenz: Der Testmanager als Teamchef	89
6.1	Was ist Führung?	89
6.2	Teambildung und Teamentwicklung	98

7	Mittendrin statt nur dabei: Tester und Testmanager in agilen Teams	109
7.1	Warum es agile Entwicklungsprozesse gibt	109
7.2	Kommunikation der Tester mit Product Owners und Scrum Masters	119
7.3	Wo die Reise hingeht	121
	Anhang	123
A	Theoretische Grundlagen und Ergänzungen	125
A.1	Das Konzept der Rolle	125
A.2	Erkenntnis eigener und fremder Lebensmotive nach Steven Reiss ..	127
A.3	Transaktionen und Spiele nach Eric Berne	132
A.4	Tuckmans Phasenmodell der Teambildung	140
A.5	Die neun Eskalationsstufen des Konflikts nach Friedrich Glasl	141
A.6	Techniken der Konfliktbewältigung in Unternehmen	143
A.7	Stressmodelle	153
A.8	Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun	156
A.9	Führungsstile	160
A.10	Das »Agile Manifest« im Originalwortlaut und in der Übersetzung	164
B	Literaturverzeichnis	167
	Index	171