

Inhalt der Vorlesung

- Einführung
- Kommunikation
- Software Qualität
- Vorgehensmodelle
- Requirements Engineering
- Software Architektur und – Design
- Konfiguration Management

Manchmal scheitert ein Auftrag an mangelnder Kommunikation:

<https://www.youtube.com/watch?v=5vDJ8VrfLkk>



Definition nach Wikipedia:

Kommunikation ist der Austausch oder die Übertragung von Informationen.

Verschiedene Arten:

- formal – informell
- Mündlich – schriftlich
- Ein Sender – ein oder mehrere Empfänger
- ...

Hier: Kommunikation zwischen (im Prinzip) zwei Partnern, keine Unterscheidung nach Medium.

- Motivation
- Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun
- Kommunikationsprobleme
- Konflikte

- Motivation
- Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun
- Kommunikationsprobleme
- Konflikte

Motivation

Forrester: *Integrated Thinking: The Answer To IT's Perpetual Struggle*, Oct. 2013:
http://www.effectiveui.com/downloads/publications/EffectiveUI_Study_Integrated_Thinking.pdf

- 60 % der Software Projekte sind nicht im Plan.

Gründe?

Quelle: Eman, Khaled El; Koru, A. Günes: *A Replicated Survey of IT Software Project Failures*, in IEEE Software, September/October 2008, S.84-90

Hauptgründe für Projektabbruch:

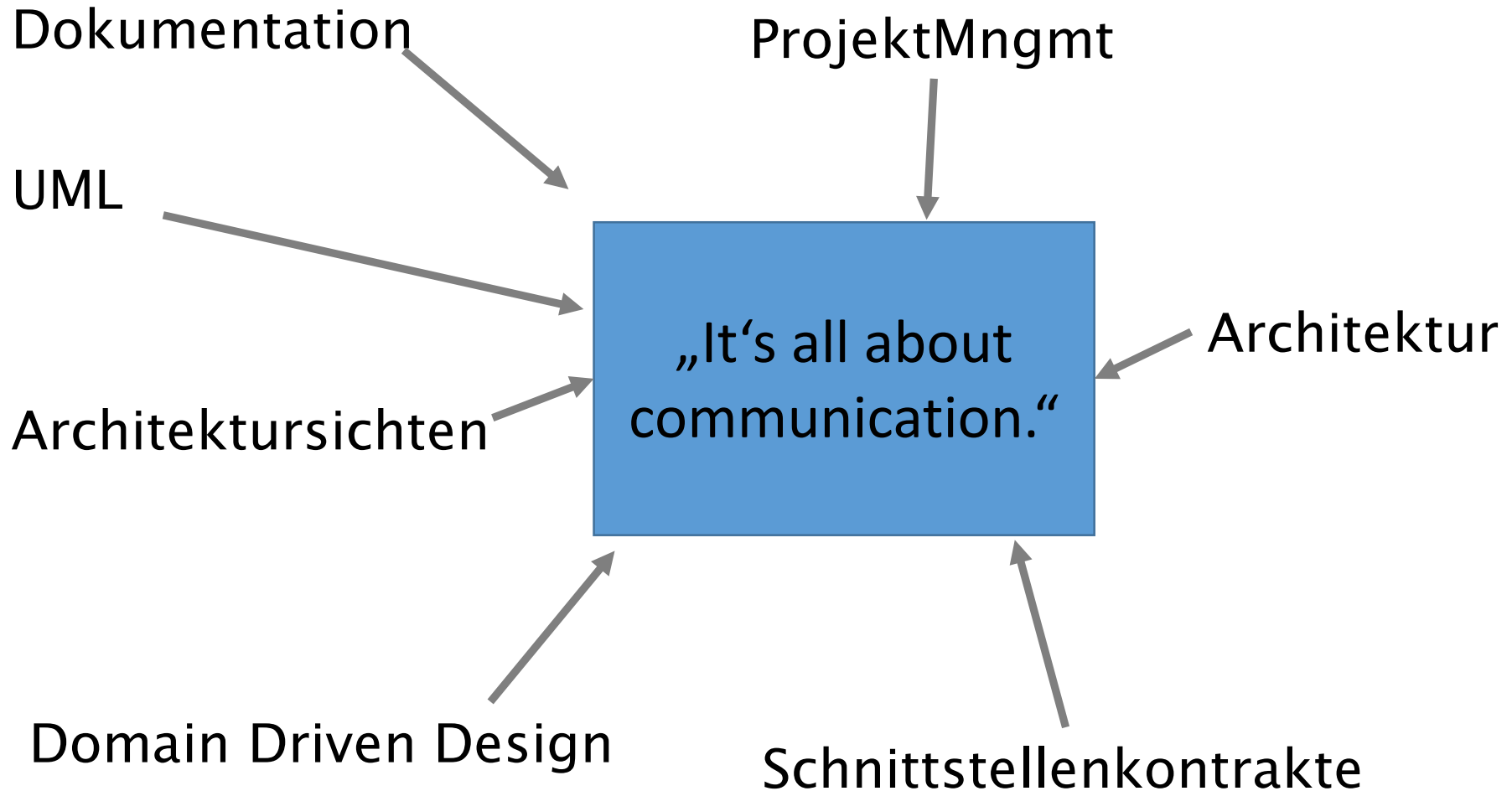
1. Änderungen der Anforderungen und des Umfangs
2. Mangelnde Einbindung des höheren Managements
3. Engpass im Budget
4. Fehlende Projektmanagement Fähigkeiten

Nicht: Technische Probleme

Kommunikation als Ursache

Die oben genannten Ursachen haben oftmals Kommunikationsprobleme als eigentliche Ursache oder können durch verbesserte Kommunikation behoben oder zumindest abgeschwächt werden.

Kommunikation als Motivator

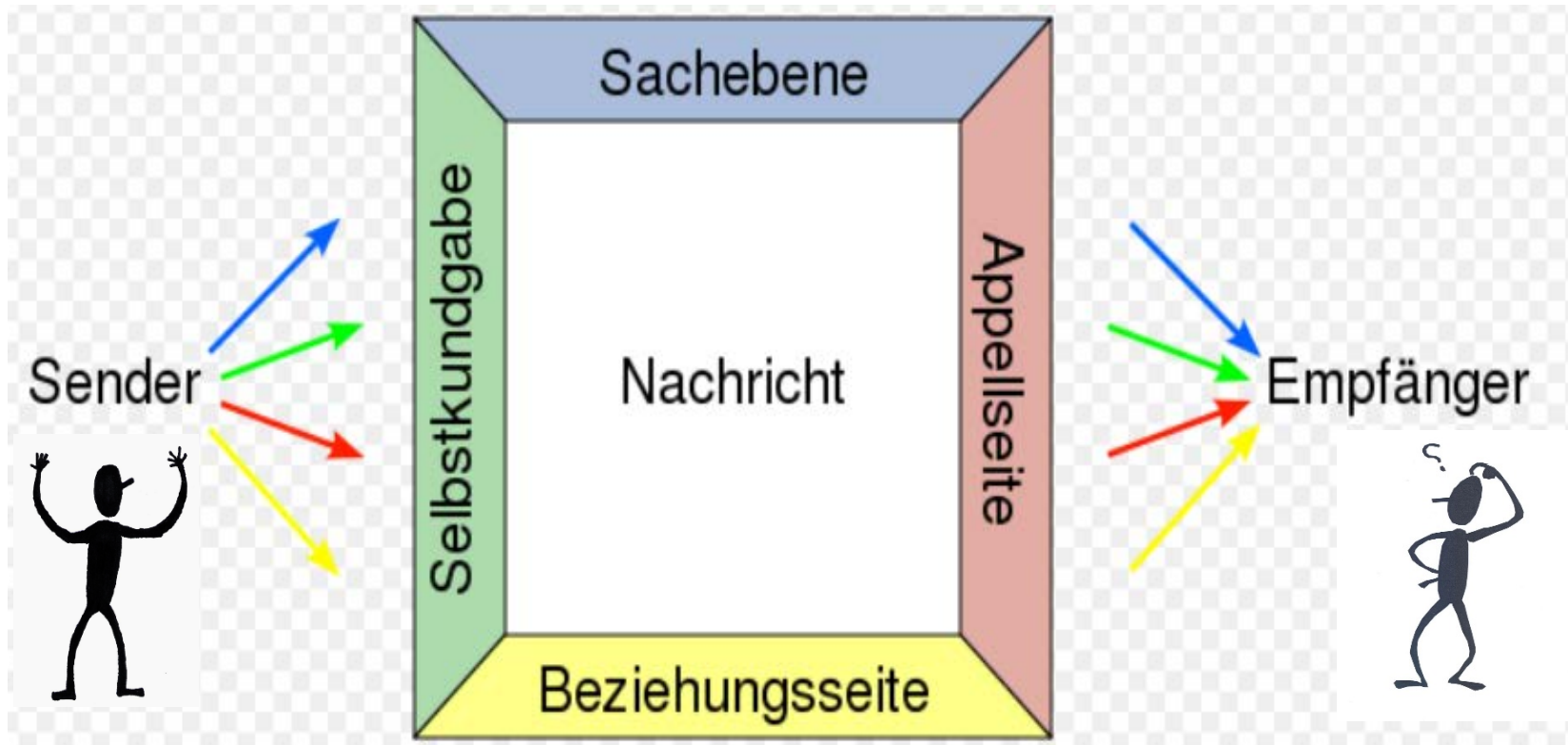


- Motivation
- Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun
- Kommunikationsprobleme
- Konflikte

Literatur:

- *Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden, rororo, 2006*
- *http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article_id=71*

Das Vier-Seiten-Modell



Quelle der Grafik: http://de.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell#mediaviewer/File:Vier-Seiten-Modell_de.svg

Die vier Seiten einer Nachricht:

- **Auf die Sache bezogener Aspekt:** die beschriebene Sache („Sachinhalt“, „Worüber ich informiere“)
- **Auf den Sprecher bezogener Aspekt:** dasjenige, was anhand der Nachricht über den Sprecher deutlich wird („Selbstoffenbarung“, „Was ich von mir selbst kundgebe“)
- **Auf die Beziehung bezogener Aspekt:** was an der Art der Nachricht über die Beziehung offenbar wird („Beziehung“, „Was ich von dir halte oder wie wir zueinander stehen“)
- **Auf die beabsichtigte Wirkung bezogener Aspekt:** dasjenige, zu dem der Empfänger veranlasst werden soll („Appell“, „Wozu ich dich veranlassen möchte“)

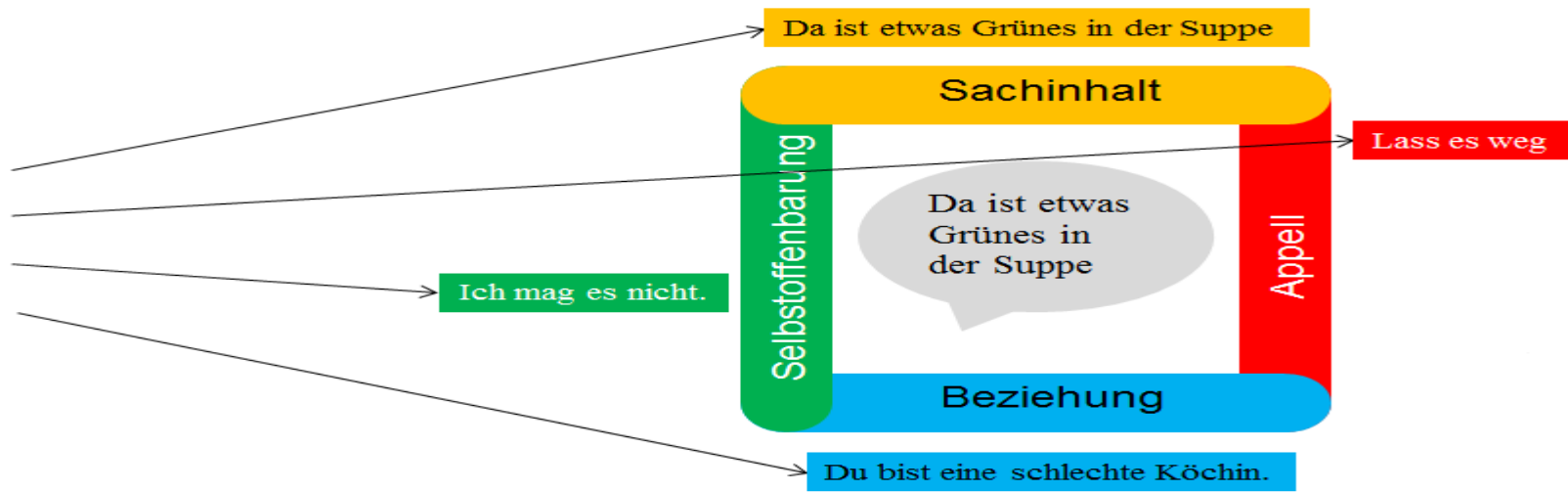
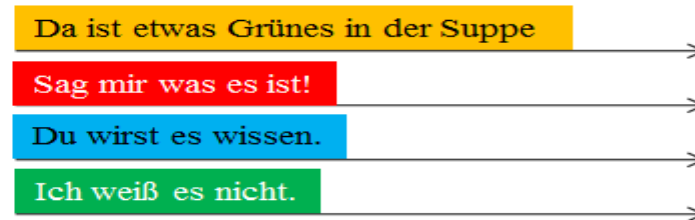
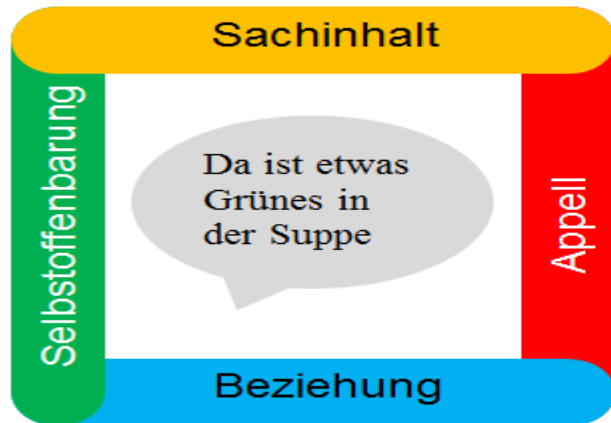
Bsp: Ehepaar am Tisch

Wenn es Dir nicht
schmeckt, kannst Du
wo anders essen.

Da ist etwas
Grünes in der Suppe



Nachrichten nach dem 4 Seiten Modell



Nachrichten nach dem 4 Seiten Modell

Darstellung bei F. Schulz von Thun (http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article_id=71):



- **Explizite und implizite Botschaften**
- **Nonverbale Kommunikation**
wird oft für implizite Nachrichten verwendet.
- **Kongruente und inkongruente Nachrichten**
- **Man kann nicht nicht kommunizieren.** (Paul Watzlawick)

Bsp für Kommunikationsproblem

<https://www.youtube.com/watch?v=bBQTBDQcfik>



Kommunikationsproblem

<https://www.youtube.com/watch?v=2s4NTPs-pgY>



- Motivation
- Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun
- Kommunikationsprobleme
- Konflikte

- Einseitige Empfangsgewohnheiten: Stark ausgeprägtes Hören nur eines Aspekts der Nachricht.
 - Bsp: Immunisierung durch das ausschließlich diagnostische Ohr, Psychologisieren
 - Bsp: Appell-Ohr
- Analog: Einseitige Sendegewohnheiten

Kommunikationsprobleme

- Sprachfehler bei klugen Menschen

<https://www.youtube.com/watch?v=WFvqSqvU5T0>

„Winning an argument by TKO“

- Bsp „IT als Enabler des Business“

- Bullshit Bingo
(z.B. unter

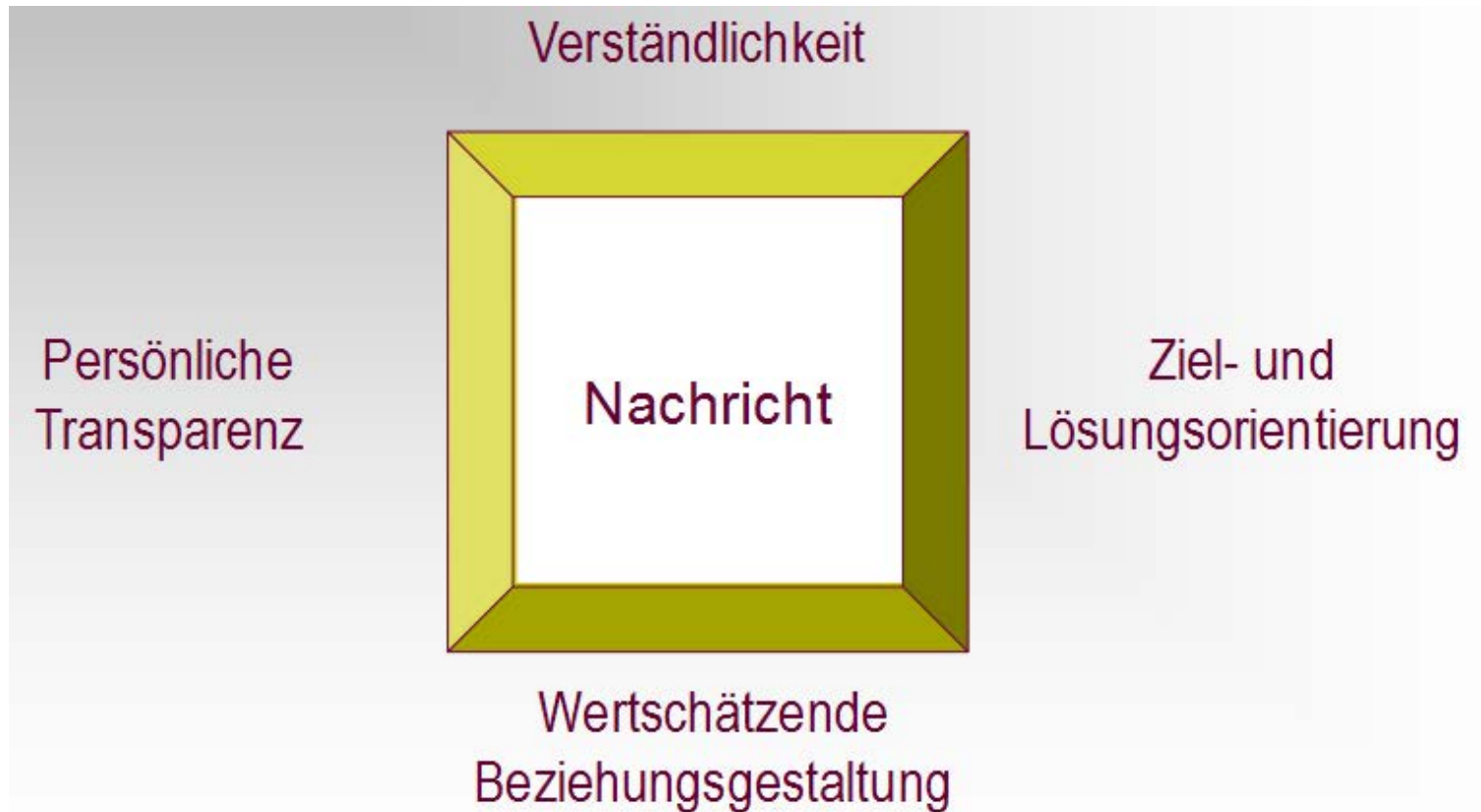
<http://www.besprechungsbingo.de/>

Kunden-orientiert	Ergebnis-orientiert	Liefersituation	Target	Rund sein
Synergie	Total Quality	Problematic	Bilateral	Benchmark
Scenario	Focussieren	kommunizieren	Schwarzer Peter	Zielführend
Ball zuspielen	Wert-schöpfend	Chance / Risiko	Global Player	verheiraten
Corporate Identity	Hut aufhaben	Runden drehen	Visionen	Sich Schlau machen

Typische Killerphrasen

Pseudo Argumentation	Beispiele für Killerphrasen
Berufung auf vergangene Lösungsversuche und Tradition	„Das haben wir alles schon versucht.“ „Das haben wir immer schon so gemacht.“
Zeitaspekte	„Wir sollten erst noch die Entwicklung abwarten.“ „Wir haben jetzt keine Zeit für langes Gerede.“
Thematische Verwirrung	„Das gehört nicht hierher.“ „Kommen wir doch endlich zur Sache.“
Mangelndes Wissen des Kommunikationspartners	„Das sehen Sie völlig falsch.“ „Da haben Sie keine Ahnung.“ „In Wirklichkeit ist es doch so, dass ...“ „Es ist doch allgemein bekannt, dass...“
Frage der Realisierbarkeit	„In der Theorie ganz gut, aber in der Praxis.“ „Das ist doch (juristisch, technisch, ...) gar nicht machbar.“ „Das ist gegen die Vorschriften.“
Frage der Zuständigkeit	„Dafür sind wir gar nicht zuständig.“ „Dafür gibt es Experten.“

Kennzeichen gelungener Kommunikation



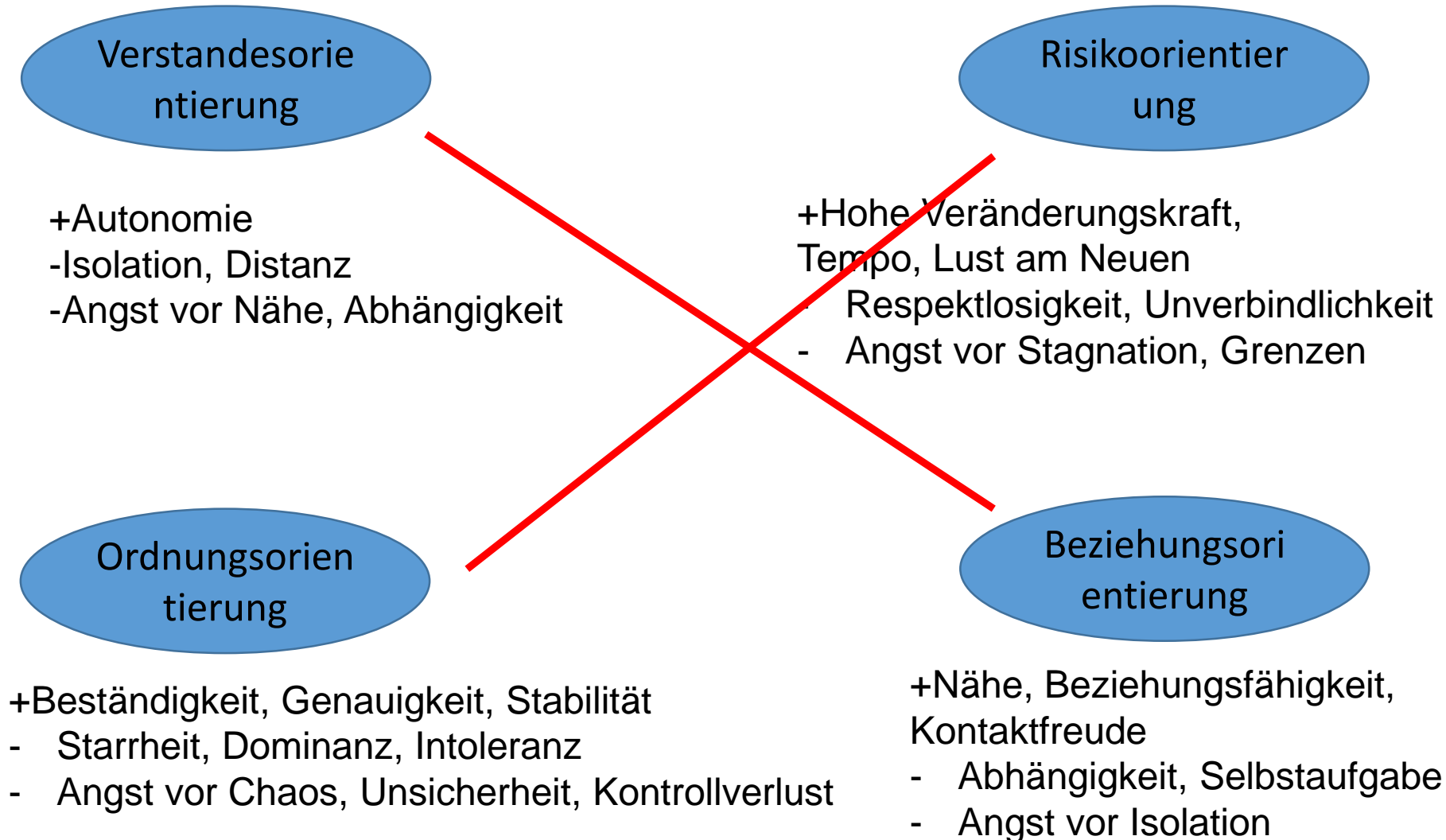
- Motivation
- Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun
- Kommunikationsprobleme
- Konflikte

Verschiedene Möglichkeiten, Konflikte zu systematisieren:

- Nach Streitgegenständen
- Nach Erscheinungsformen
- Nach Eigenschaften der Konfliktparteien

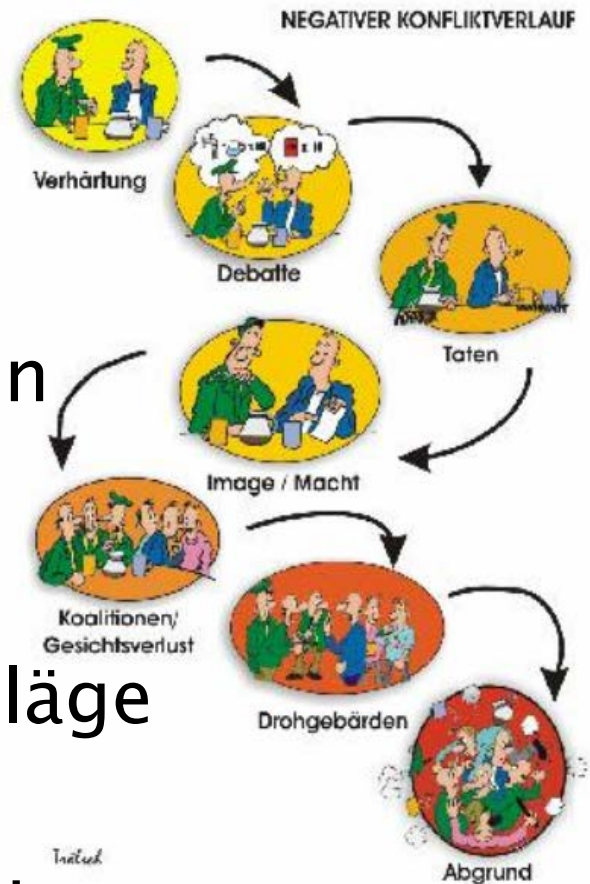
Quelle: Friedrich Glasl: Konfliktmanagement

Verschiedene Handlungstypologien als Konfliktursache



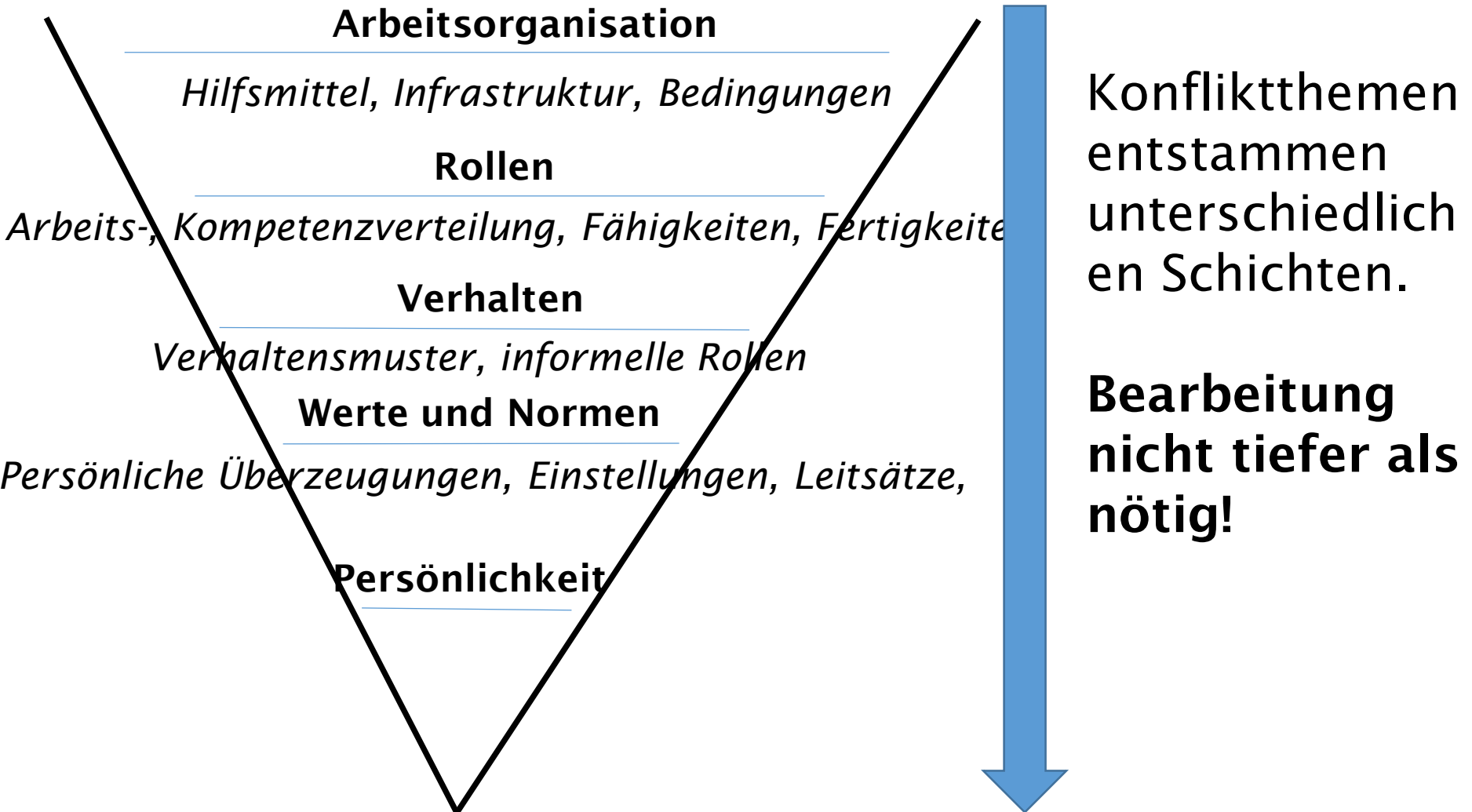
Konflikt - Eskalationsmodell

1. Verhärtung
2. Debatten
3. Taten statt Worte
4. Sorge um Image/Koalitionen
5. Gesichtsverlust
6. Drohstrategien
7. Begrenzte Vernichtungsschläge
8. Zersplitterung
9. Gemeinsam in den Abgrund



Quelle: Glasl, Konfliktmanagement

Schichtenmodell zur Bearbeitung von Konflikten (Schmidt und Berg 2004)



Beispiele für Kommunikationsprobleme

Kommunikationsprobleme zu Projektstart:

<https://www.youtube.com/watch?v=BKorP55Aqvg>

Kommunikationsprobleme (Helpdesk)

<https://www.youtube.com/watch?v=brAlzKHYNfA>