

- Einführung
- Kommunikation
- Konfiguration Management
- Software Qualität
- Vorgehensmodelle

- Röhner, Schütz, Psychologie der Kommunikation, Springer, 2015
- M. Plate, Grundlagen der Kommunikation, utb, 2014
- Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden, rororo, 2006
- S. Aengenheyster, K.M. Dörr (Hrsg.), Praxishandbuch IT-Kommunikation, Springer Gabler, 2019

Bsp für Kommunikation

Beispiel für Kommunikation:

Zitat aus „Leopold, Kaltenecker: Kanban in der IT, 3. Auflage, Hanser, 2018“

„Wenn ein Unternehmen nicht nur aus einem Team besteht, sondern aus mehreren, stößt die Optimierung an den Schnittstellen zu anderen Einheiten an ihre Grenzen und sie kann sogar zur Suboptimierung des gesamten Systems führen.“

Aha!

Definition nach Wikipedia:

Kommunikation ist der Austausch oder die Übertragung von Informationen.

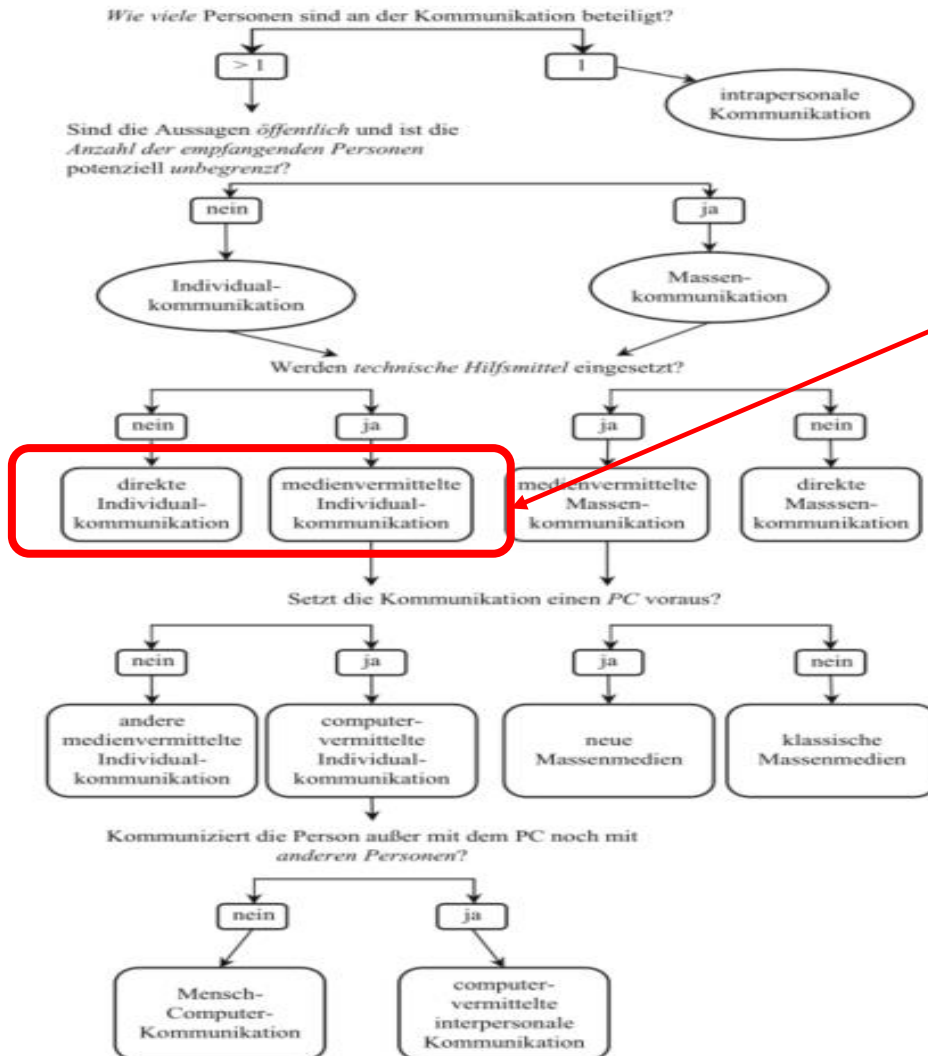
Verschiedene Arten:

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

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

Fließschema der Kommunikation

Thema hier



Quelle: Röhner, Schütz,
Psychologie der
Kommunikation, Springer,
2015

Hier nicht Thema:

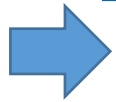
- Werbung
- Formalisierte Kommunikation
- Callcenterkommunikation
- Kommunikations-**Architektur** im Projekt
- Changemanagement
- Teamführung

➔ Es geht um persönliche Kommunikation zwischen zwei Teilnehmern.

Zu den anderen Themen: siehe z.B. S. Aengenheyster, K.M. Dörr (Hrsg.), Praxishandbuch IT-Kommunikation, Springer Gabler, 2019

- Einführung

- Kommunikation



- Motivation
- Kommunikationsmodell nach F. Schulz von Thun
- Kommunikationsprobleme
- Konflikte

- Konfiguration Management

- Software Qualität

- Vorgehensmodelle

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:

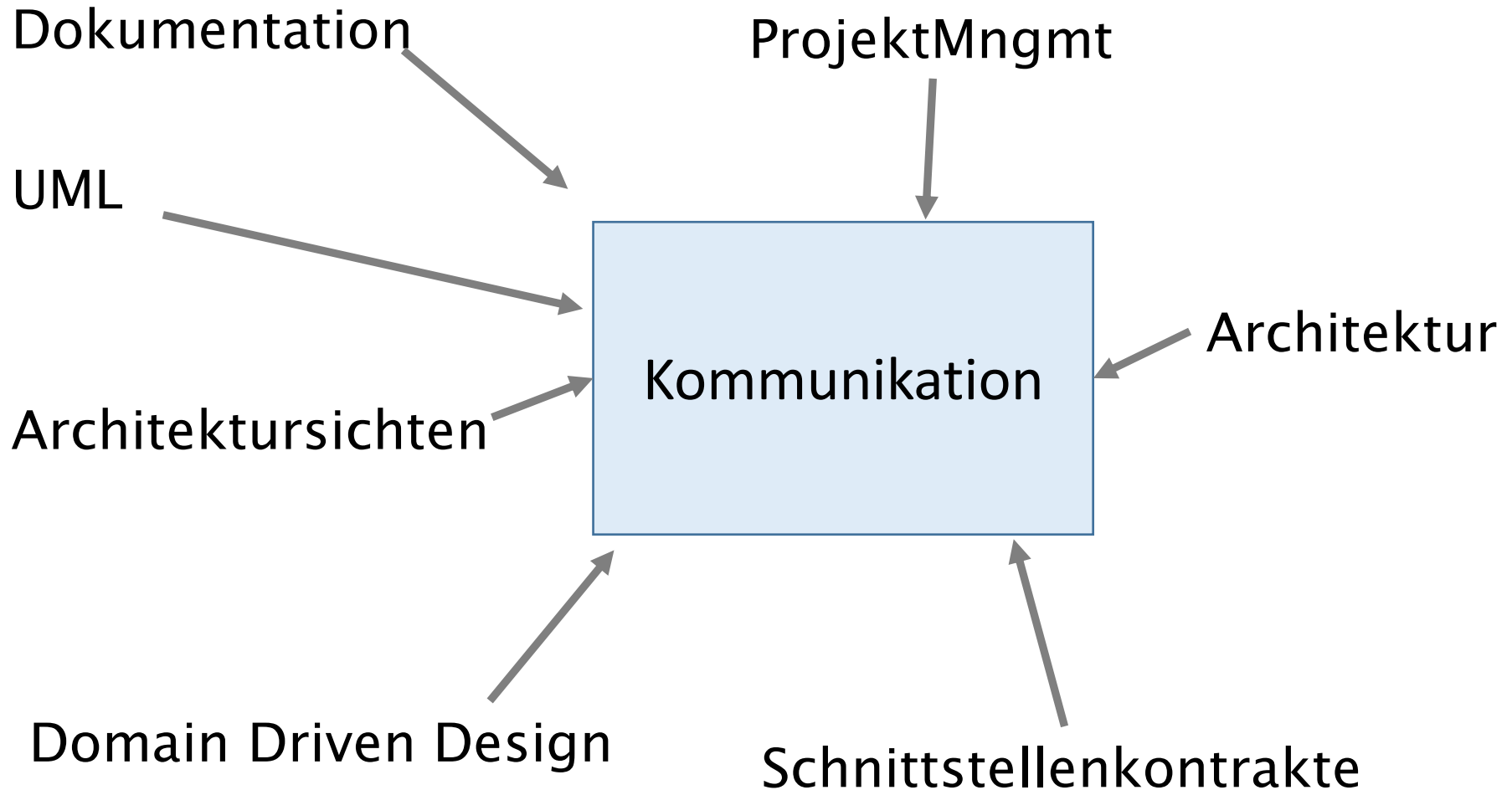
1. Änderungen der Anforderungen und des Umfangs
2. Mangelnde Einbindung des höheren Managements
3. Engpass im Budget
4. Fehlende Projektmanagement Fähigkeiten

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



- Einführung
- Kommunikation
 - Motivation
 - ➔ ■ Kommunikationsmodell nach F. Schulz von Thun
 - Kommunikationsprobleme
 - Konflikte
- Konfiguration Management
- Software Qualität
- Vorgehensmodelle
- Software Architektur und – Design

- Shannon und Weaver
- Schulz von Thun
- Grice
- Rogers
- Watzlawick
- ...

Hier näher besprochen: Schulz von Thun

Zu den verschiedenen Modellen siehe Röhner, Schütz, Psychologie der Kommunikation, Springer, 2015

Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun:

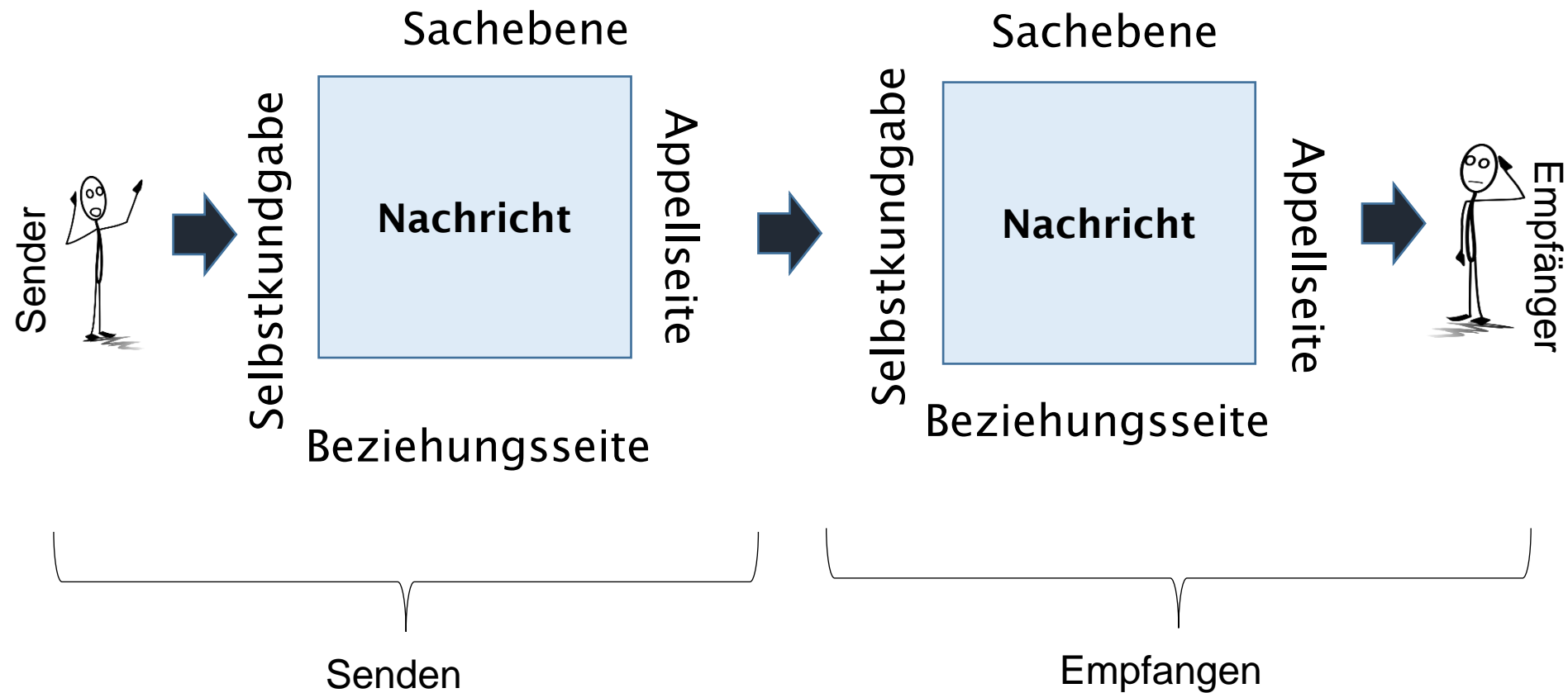
- Vier Seiten einer Nachricht
- Auf jeder Seite kann es zu Missverständnissen oder Konflikten kommen.

Literatur: Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden, rororo, 2006

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“)

Das Vier-Seiten-Modell nach F. Schulz von Thun



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

- Einführung
- Kommunikation
 - Motivation
 - Kommunikationsmodell nach F. Schulz von Thun
 - ➔ ■ Kommunikationsprobleme
 - Konflikte
- Konfiguration Management
- Software Qualität
- Vorgehensmodelle

- Einseitige Empfangsgewohnheiten: Stark ausgeprägtes Hören nur eines Aspekts der Nachricht.
 - Bsp: Immunisierung durch das ausschließlich diagnostische Ohr, Psychologisieren
 - Bsp: Appell-Ohr
 - Taubheit auf dem Appell-Ohr (als Bsp: <https://youtu.be/-HXTcmR38NU?t=4156>)
- 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	Problematik	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

Bullshit Bingo

(<http://bullshitbingo.net/>)

Niche[s]	Strategy	Technologies	Deploy	Prototype
Optimization	Project	Marketing / Promotional Collateral	Vision statement	Top down
Focused	Knowledge Transfer	BULLSHIT BINGO (free square)	Key Factor / Words	Critical Path / Issue
High-Level	Proactive	Integration	Virtual / Virtualization	Pipeline
Target Audience	Conversion	Red Flag	Benchmark	Seamless

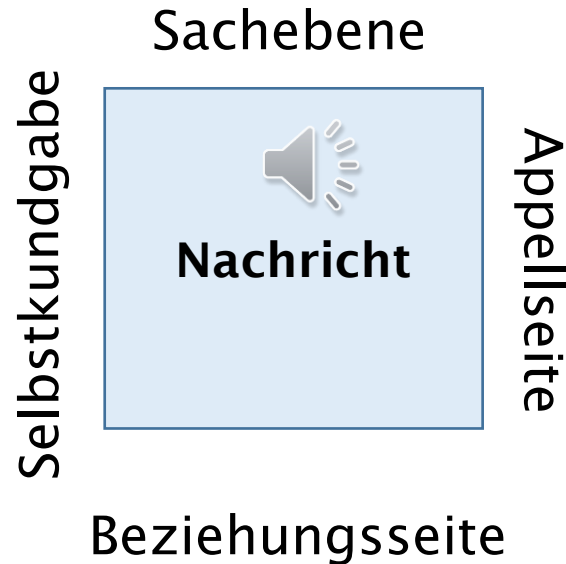
Typische Killerphrasen

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

Verständlichkeit

Transparenz



**Ziel- und
Lösungsorientierung**

Wertschätzung

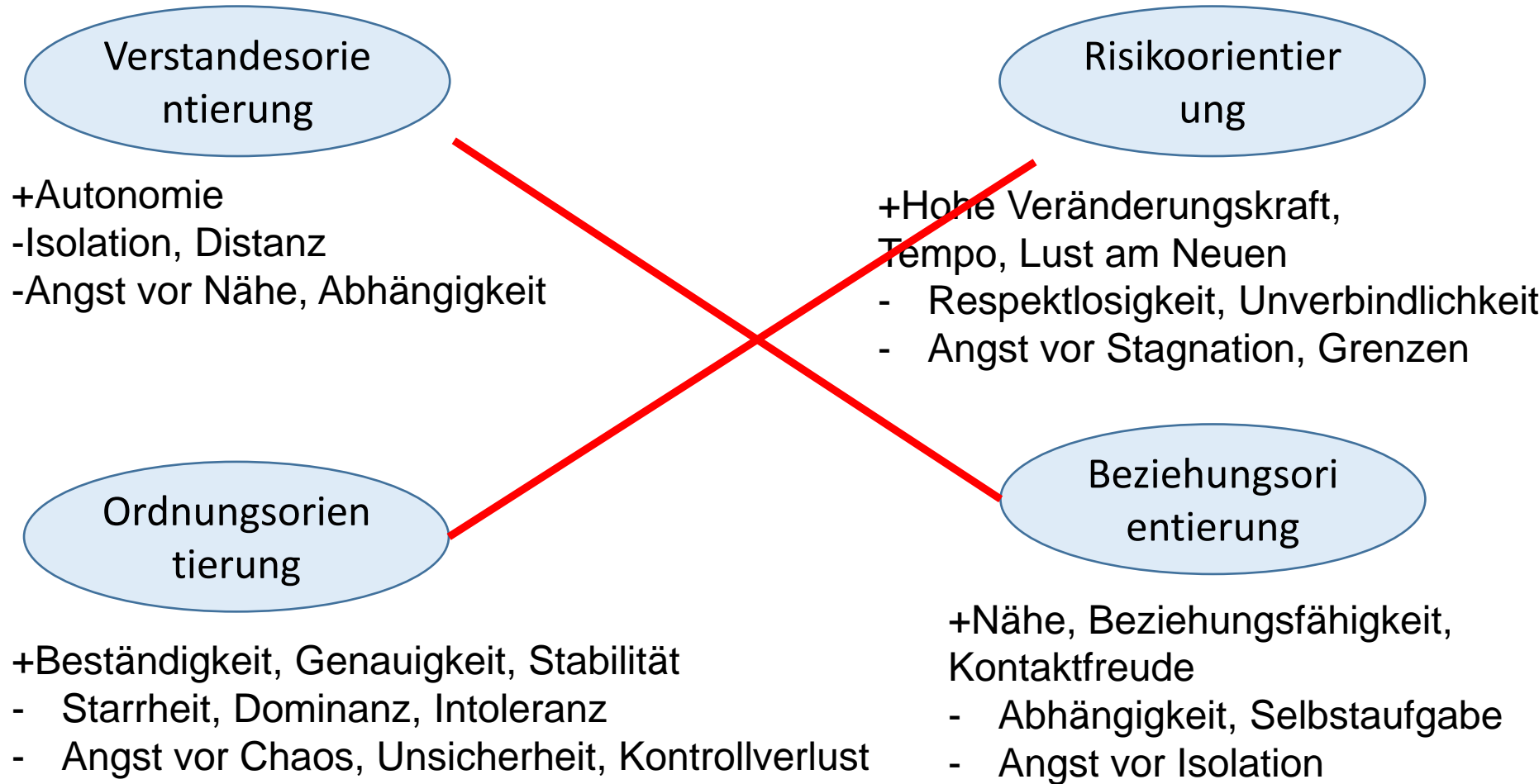
- Einführung
- Kommunikation
 - Motivation
 - Kommunikationsmodell nach F. Schulz von Thun
 - Kommunikationsprobleme
 - ➔ ■ Konflikte
- Konfiguration Management
- Software Qualität
- Vorgehensmodelle
- Software Architektur und – Design

Verschiedene Möglichkeiten, Konflikte zu systematisieren:

- Nach Streitgegenständen
- Nach Erscheinungsformen
- Nach Eigenschaften der Konfliktparteien

Quelle: Friedrich Glasl: Konfliktmanagement, 8.Auflage 2002, Haupt,

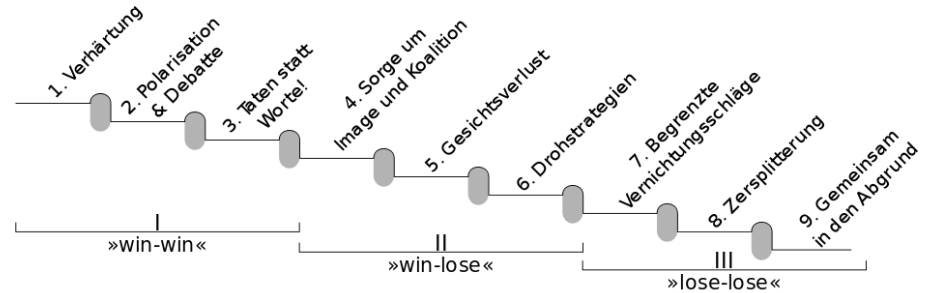
Verschiedene Handlungstypologien als Konfliktursache



Quelle: Volonte/Bertolini: Seminar zur Beraterqualifizierung, Landshut 2005

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

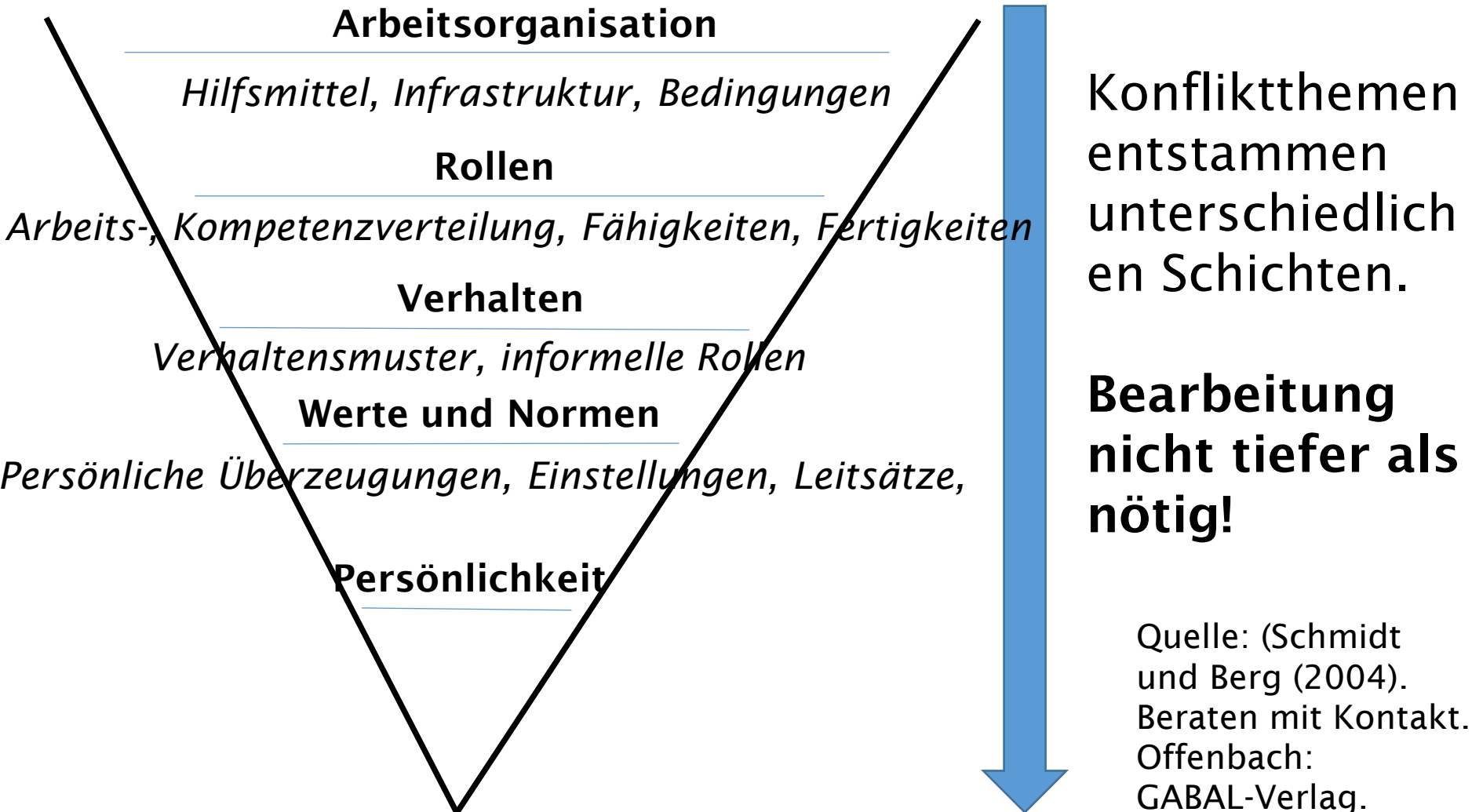


Graphik aus:
https://de.wikipedia.org/wiki/Konflikteskalation_nach_Friedrich_Glasl

Quelle: Friedrich Glasl: Konfliktmanagement. Diagnose und Behandlung von Konflikten in Organisationen. Haupt, Bern/Stuttgart 1980,

Siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/Konflikteskalation_nach_Friedrich_Glasl

Schichtenmodell zur Bearbeitung von Konflikten



Beispiele für Kommunikationsprobleme

Kommunikationsprobleme zu Projektstart:

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

Kommunikationsprobleme (Helpdesk)

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