



E-Mails reichen nicht

7 Ratschläge für Kommunikation in Projekten

von Andrea König

Mit der richtigen Kommunikation stehen und fallen Projekte. Professor Cichon von der Fachhochschule München erläutert CIO.de, worauf bei der Kommunikation in Projekten geachtet werden muss.

Professor Wieland Cichon ¹ von der Hochschule München ² hat sich mit der Kommunikation in ERP-Projekten beschäftigt. Gerade im Bereich ERP wird häufig mit Externen zusammengearbeitet, um so eine Außenperspektive auf Dinge zu erhalten oder schlichtweg Kompetenzen in die Firma zu holen, die intern fehlen. "Kommunikation ist eine Querschnittsaufgabe, die sich über das gesamte Projekt erstreckt", sagt Cichon.

1. Kommunikation ist ein Erfolgsfaktor

Cichon berichtet von einer Studie aus den Fünfzigerjahren, die die Expansion von Unternehmen vergleicht. Erfolgreicher waren die investitionsreichen Firmen, weil sie sich inhaltlich viel intensiver mit dem Thema beschäftigt haben. Jeden einzelnen Posten in ihrem Tun mussten sie aufdröseln - die Kommunikation hat hier zum Erfolg beigetragen.

2. Kommunikation braucht maßgeschneiderte Tools

¹ http://w3bw-o.hm.edu/iframe/personal_detail.php?typ=Professoren&pkat=uebersicht&id=566

² <http://www.hm.edu/>



Im Gespräch mit CIO: Professor Cichon von der Hochschule München.

Foto: Hochschule München

Das richtige Tool kann die Projektteilnehmer dazu zwingen, sich zusammenzusetzen und die weiteren Schritte abzusprechen. Cichon ist davon überzeugt, dass man nur mit einem maßgeschneiderten Tool Kommunikation herbeiführen kann. Das kann eine Checkliste sein, ein Projektbericht oder eine Software. Mit solchen Tools schafft man in der Projektgruppe dann beispielsweise die Grundlage für analytisches Zuhören.

3. Kommunikation braucht verständliche Begriffe

Wenn etwa die Kommunikation zwischen Beratern und Anwendern nicht funktioniert, ist das Konfliktpotenzial hoch. Schnell fehlt es dann etwa am Vertrauen in das Tun des Anderen. Cichon schlägt in solchen Fällen beispielsweise vor, die Antwort des Gegenübers zu spiegeln, um Missverständnisse zu vermeiden. Etwa so: "Habe ich Sie richtig verstanden, dass wir von dem und dem sprechen?" Der Einsatz von Medien oder Flipcharts kann helfen, hier Transparenz zu schaffen.

Nur E-Mails sind zu wenig

4. Über Kommunikationswege nachdenken

Besonders Anwender wissen, wie viele Schritte bei einem Projekt zu Beginn gemacht werden müssen. Da ist es von Bedeutung festzulegen, die geeigneten Kommunikationswege auszuwählen und zu bestimmen.

5. Interne Angst vor Kommunikation beseitigen

Es darf im Projektteam nicht soweit kommen, dass Mitarbeiter ehrfürchtig vor den Hierarchien sind. Man muss sich trauen, Probleme zu melden und um Hilfe bei der Lösung zu bitten.

6. Kommunikation ist mehr als E-Mails schreiben

Cichon berichtet davon, dass Führungskräfte durchaus mal für zwei Wochen ins Kloster geschickt werden, um Reflexionsfähigkeit zu lernen. Lernen muss man auch, dass Kommunikation mehr beinhaltet als das Verschicken von **E-Mails**³. Für gute Kommunikation ist es essenziell, persönliche Präsenz zu zeigen und das Gespräch zu suchen.

7. Die ideale Kommunikationskultur

Während eines Projekts sollte eine Kommunikationskultur herrschen, in der man auch Probleme thematisieren kann. Laut Cichon ist es am wichtigsten, dass Kommunikation offen, ehrlich, aufrichtig und glaubwürdig ist.

14.12.2009

IDG Business Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Business Media GmbH. DPA-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass in CIO unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von CIO aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Business Media GmbH keine Verantwortung.



<http://www.cio.de/strategien/methoden/2215240/>

³ <http://www.cio.de/strategien/methoden/818577/index1.html>