

Projektsprache

EFFEKTIVE KOMMUNIKATION ZWISCHEN IT UND FACHBEREICH

Katrin Bozem

Das größte Problem in der Kommunikation ist die Illusion Sie hätte stattgefunden

George Bernard Shaw



Kommunikation im Sinne eines gelungenen Austausches von Informationen, ist einer der größten Schmerzpunkte im PM. Zahlreiche Studien belegen, dass Kommunikation ein Erfolgsfaktor für Projekte ist. Das Fehlen einer solchen, ebenso ein Hauptgrund für das Scheitern von Projekten



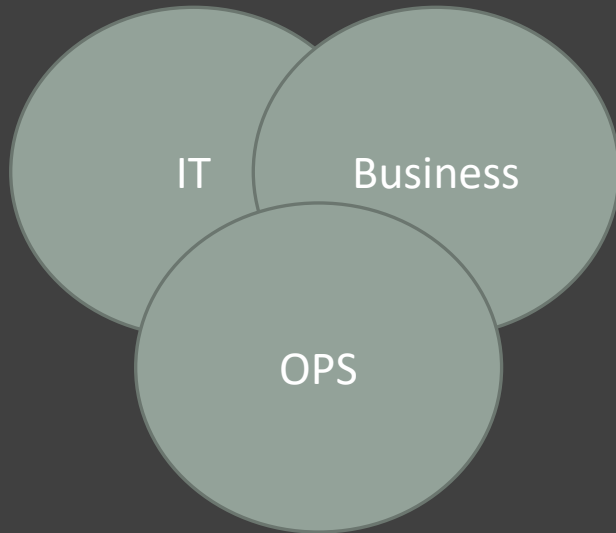
Die Mauer muss weg



Vorteile durch bessere Kommunikation

- Bessere Zusammenarbeit
- Weniger Fehler/Missverständnisse
- Gesteigerte Effizienz
- Bessere Entscheidungsfindung
- Verbesserte Moral und Teamzufriedenheit

BIZDEVOPS - Selbstverständnis als Teams



Agieren als Team/Tandem

Gemeinsame Lösungsfindung

Business → mehr Präzision/Dokumentation

IT → weniger Komplexität / no geek speak

Offene Kommunikation / keine Angst vor Rückfragen

Vermeiden von Abkürzungen (sonst führen eines Glossars)

Put yourself in someone else's shoes

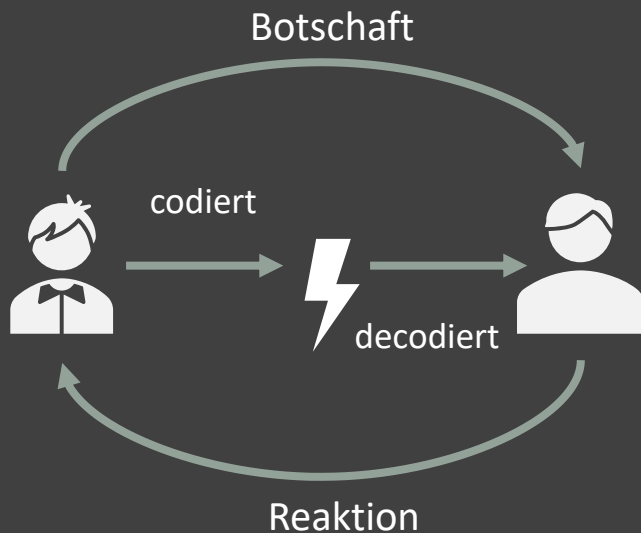
Techniken zur Anforderungsermittlung

- Befragungstechniken
- Kreativitätstechniken
- Dokumentenzentriert
-
- Beobachtung
- Prototyping

Menschliche Komponenten in der Kommunikation



Sender/Empfänger Modell



Kommunikationsebenen:

Verbal

Geschriebenes
oder gesprochenes
Wort

Nonverbal

Gestik
Mimik
Körperhaltung

paraverbal

Sprachtempo
Lautstärke
Betonung
Tonfall
Artikulation

Störungen in der Kommunikation:

Äußere Einflüsse (wie Lautstärke), Vorwissen (fehlende Fachbegriffe/Insider), Kultur, Sprache, Sarkasmus, fehlende Aufmerksamkeit

Schulz von Thun Modell

4 Schnäbel / 4 Ohren



Das 4 Seiten Modell empfiehlt, alle 4 Seiten explizit anzusprechen. Dies erleichtert die Kommunikation, da das gegenüber weniger interpretieren muss