

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----------|--|-----------|
| I | Projektarchitektur und Kommunikationsschnittstellen | 1 |
| 1 | Software- und Projektstruktur | 3 |
| 1.1 | Was sind Kommunikationsschnittstellen? | 5 |
| 1.2 | Andere sind nicht komisch, sondern nur anders! | 6 |
| 1.3 | Agilität: Kleine Projekte, kleine Probleme? | 7 |
| 1.4 | SOA: Großprojekte und direkte Kommunikation | 9 |
| 2 | Projektpolitik? Projektumfeldanalyse! | 13 |
| 2.1 | Was sind Stakeholder? | 15 |
| 2.2 | Stakeholder Elicitation: Wer sind unsere Stakeholder? | 17 |
| 2.3 | Die Stakeholder Map | 20 |
| 2.4 | Situationsbeispiele | 21 |
| 3 | Projektmarketing | 25 |
| 3.1 | Wie funktioniert Marketing? | 25 |
| 3.2 | Projektbegleitendes Marketing | 27 |
| 3.3 | Begeisterungsqualität | 31 |
| 3.4 | Events und Präsentationen | 35 |
| 4 | Zusammenfassung | 39 |
| II | Mit Fragetechniken zu besseren Informationen | 41 |
| 5 | Grundlegende Fragetechniken | 43 |
| 5.1 | Informationsfrage | 43 |
| | <i>Infobox: Offene und geschlossene Fragen</i> | 44 |
| 5.2 | Mit Fragen auf den Punkt kommen | 46 |
| 5.3 | Gespräche lenken: Wer fragt, führt! | 48 |
| 5.4 | Motivation und Provokation | 50 |
| 6 | Die 6-Stufen-Fragetechnik für die Softwareanalyse | 51 |
| | <i>Infobox: Neurolinguistische Programmierung (NLP)</i> | 52 |
| 6.1 | Warum kommt es zu Missverständnissen? | 53 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 6.2 | So kommen Sie an alle Informationen! | 53 |
| 6.3 | Ein kleiner Beispiel-Fragenkatalog | 54 |
| | <i>Infobox: Stärken und Kritikpunkte des NLP</i> | 58 |
| 6.4 | Frage Techniken in Reviews anwenden | 59 |
| 7 | Feedback und aktives Zuhören | 65 |
| 7.1 | Warum überhaupt Feedback geben? | 65 |
| 7.2 | So sag ich es meinem Kollegen | 66 |
| 7.3 | So funktioniert es: Feedbackregeln | 67 |
| 7.4 | Wofür kann Feedback eingesetzt werden? | 69 |
| 7.5 | Aktiv zuhören: Verluste minimieren | 70 |
| 7.6 | In kritischen Situationen auf die Meta-Ebene | 71 |
| | <i>Infobox: Standardlösung – Auf die Meta-Ebene gehen</i> | 71 |
| 8 | Zusammenfassung | 75 |
| III | Erfolgreich kommunizieren | 77 |
| 9 | Effiziente Kommunikationsformen | 79 |
| 9.1 | Modellieren und Visualisieren | 79 |
| 9.2 | Rangliste effizienter Kommunikationsformen | 82 |
| 9.3 | Störungskultur | 83 |
| | <i>Infobox: Regeln für eine langfristige Dokumentation</i> | 84 |
| 9.4 | Konflikte 1. Teil: Wertschätzung | 86 |
| 9.5 | Moderation: Die Linie finden und beibehalten | 93 |
| 9.6 | Vorteile gleichberechtigter Kommunikation | 95 |
| 9.7 | Veränderungen sind ein permanenter Prozess | 96 |
| 10 | Von Eisbergen und Schiffen | 99 |
| | <i>Infobox: Psychologische Modelle</i> | 99 |
| 10.1 | Das Eisberg-Modell | 100 |
| | <i>Infobox: Bewusstsein oder nicht bewusst sein?</i> | 101 |
| | <i>Infobox: Bewusstsein – Aufmerksamkeit, Gefühl und Gedächtnis</i> | 103 |
| 10.2 | Konflikte 2. Teil: Geschäftsordnung | 103 |
| 10.3 | Konflikte 3. Teil: Unter Wasser | 108 |
| | <i>Infobox: Pacing – Brücken bauen</i> | 109 |
| | <i>Infobox: Geschlossene Haltungen öffnen</i> | 110 |
| 11 | Aspekte der Kommunikation | 115 |
| 11.1 | Vier Ohren und vier Schnäbel | 115 |
| 11.2 | Konstruktiv mit Kritik umgehen | 121 |
| | <i>Infobox: Reframing – Umdeuten von Verhaltensweisen</i> | 122 |
| 11.3 | Das innere Team | 127 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 11.4 | Situationsabhängigkeit | 130 |
| 12 | Ein einfaches Persönlichkeitsmodell | 133 |
| 12.1 | Empfängerorientierte Kommunikation | 133 |
| 12.2 | Das Vier-Quadranten-Modell | 134 |
| 12.3 | Anwendung in der Kommunikationssituation | 136 |
| 12.4 | Eine positive Einstellung gewinnen | 142 |
| 12.5 | Typologien und Schubladendenken | 143 |
| 12.6 | Probleme lösen mit dem Z-Modell | 144 |
| 13 | Ich bin O.K., du bist O.K., ihr seid O.K. | 147 |
| 13.1 | Transaktionsanalyse | 147 |
| 13.2 | Die Transaktionsarten | 150 |
| 13.3 | Ich-Zustandswechsel durch offene Fragen | 157 |
| 13.4 | Aufspaltung der Ich-Grundzustände | 158 |
| 13.5 | Spiele: Das Drama-Dreieck | 160 |
| | <i>Infobox: Spiele der Erwachsenen</i> | 161 |
| 14 | Verantwortung oder Manipulation? | 165 |
| 14.1 | Wir tragen Verantwortung! | 165 |
| 14.2 | Was ist Manipulation? | 166 |
| 14.3 | Mit Manipulationen umgehen | 169 |
| 15 | Zusammenfassung | 171 |
| IV | IT-Kommunikationstypen | 173 |
| 16 | Kommunikationstypen in der IT | 175 |
| 16.1 | Einführung | 175 |
| 16.2 | Typus vs. Realität | 175 |
| 16.3 | Struktur eines Kommunikationstypus | 176 |
| 17 | Entwickler-Kommunikationstypen | 177 |
| 17.1 | Der No-Future-Entwickler | 177 |
| 17.2 | Allwissender, Allgegenwärtiger, Arroganter Architekt | 181 |
| 17.3 | XXP'ler – eXtreme eXtreme Programmierer | 186 |
| 17.4 | Der Hacker | 190 |
| 17.5 | Mr. 120% | 194 |
| 18 | Kommunikationstypen in den Fachbereichen | 199 |
| 18.1 | Der bessere Verkäufer | 199 |
| 18.2 | Der zurückgezogene Spezialist | 203 |
| | <i>Infobox: Timebox und Meilenstein</i> | 208 |
| 18.3 | Der Konzeptklopfer | 209 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 18.4 | Der Visionär | 212 |
| 19 | Projektleiter-Kommunikationstypen | 217 |
| 19.1 | Der freundliche Kollege | 217 |
| 19.2 | Der Choleriker | 222 |
| 19.3 | Der formale Prozess'ler | 227 |
| 20 | Zusammenfassung | 233 |
| V | Konfliktmanagement | 235 |
| 21 | Dimensionen von Konflikten | 237 |
| 21.1 | Heiße und kalte Konflikte | 238 |
| 21.2 | Konstruktive Konflikte | 239 |
| 21.3 | Eskalation in Teufelskreisen | 240 |
| 22 | Konfliktmuster rechtzeitig erkennen | 243 |
| 22.1 | Schwierigkeit–Problem–Konflikt | 243 |
| 22.2 | Entwicklungsstufen eines Konflikts | 248 |
| | <i>Infobox: Sieger und Verlierer</i> | 251 |
| 22.3 | Gruppendynamik | 254 |
| 22.4 | Wertekonflikte in Teams | 261 |
| 22.5 | Rollenkonflikte | 262 |
| 23 | Konflikte managen | 267 |
| 23.1 | Moderationsleitfaden für die Win-Win-Ebene | 267 |
| 23.2 | Mediation für die Win-Lose-Ebene | 272 |
| 23.3 | Aufbau einer Konfliktkultur | 276 |
| 24 | Erfolgreich Verhandlungen führen | 279 |
| 24.1 | Verhandlungen vorbereiten | 281 |
| 24.2 | Das Harvard-Konzept | 282 |
| 24.3 | Empfängerorientiertes Argumentieren | 286 |
| 25 | Zusammenfassung | 289 |
| | Nachwort: People Driven Development | 291 |
| VI | Anhang | 293 |
| A | Die theoretischen Grundlagen | 295 |
| A.1 | Persönlichkeitstheorie nach Freud | 296 |
| A.2 | Analytische Psychologie | 300 |

| | | |
|----------|--|------------|
| A.3 | Typologie nach C. G. Jung | 303 |
| A.4 | Die Transaktionsanalyse | 306 |
| A.5 | Differenzielle Kommunikationstheorie | 309 |
| B | Übungen | 317 |
| B.1 | Verbale Kommunikation: Sagen und Verstehen | 317 |
| B.2 | Freies Sprechen: Drei-Worte-Übung | 318 |
| B.3 | Freies Sprechen: Aber-zu-Und-Übung | 319 |
| B.4 | TA: Lieblingsrolle im Drama-Dreieck | 320 |
| B.5 | Projektion auf andere Menschen | 321 |
| B.6 | Werte priorisieren | 323 |
| | Danksagung | 325 |
| | Literaturverzeichnis | 327 |
| | Index | 333 |