

# Inhaltsverzeichnis

<b>I</b>	<b>Projektarchitektur und Kommunikationsschnittstellen</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Software- und Projektstruktur</b> .....	<b>3</b>
1.1	Komplexität von Projektstrukturen .....	3
1.2	Bedeutung für IT-Projekte .....	7
<b>2</b>	<b>Projektpolitik? Projektumfeldanalyse!</b> .....	<b>13</b>
2.1	Was sind Stakeholder? .....	15
2.2	Stakeholder Elicitation: Wer hat Interessen? .....	16
2.3	Situationsbeispiele .....	22
<b>3</b>	<b>Projektmarketing</b> .....	<b>25</b>
3.1	Wie funktioniert Marketing? .....	25
3.2	Projektbegleitendes Marketing .....	27
3.3	Begeisterungsqualität .....	31
3.4	Events und Präsentationen .....	35
<b>II</b>	<b>Mit Fragetechniken zu besseren Informationen</b>	<b>39</b>
<b>4</b>	<b>Grundlegende Fragetechniken</b> .....	<b>41</b>
4.1	Informationsfrage .....	41
	<i>Infobox: Offene und geschlossene Fragen</i> .....	42
4.2	Mit Fragen auf den Punkt kommen .....	44
4.3	Anregende Fragen .....	48
4.4	Fazit .....	49
<b>5</b>	<b>Die Sechs-Stufen-Fragetechnik</b> .....	<b>51</b>
5.1	In sechs Schritten zur Softwareanalyse .....	51
	<i>Infobox: Neurolinguistisches Programmieren (NLP)</i> .....	52
5.2	Ein kleiner Beispielfragenkatalog .....	54
5.3	Fragetechniken in Reviews anwenden .....	58
	<i>Infobox: Stärken und Kritikpunkte des NLP</i> .....	63

<b>6</b>	<b>Feedback und aktives Zuhören</b> .....	<b>65</b>
6.1	Warum überhaupt Feedback geben? .....	65
6.2	So funktioniert es: Feedback-Regeln .....	68
6.3	Aktiv zuhören: Verluste minimieren .....	71
6.4	In kritischen Situationen auf die Meta-Ebene .....	72
	<i>Infobox: Standardlösung – Auf die Meta-Ebene gehen</i> .....	73
<b>III</b>	<b>Erfolgreich kommunizieren</b> .....	<b>77</b>
<b>7</b>	<b>Effiziente Kommunikationsformen</b> .....	<b>79</b>
7.1	Modellieren und Visualisieren .....	79
7.2	Rangliste effizienter Kommunikationsformen .....	82
7.3	Störungskultur .....	83
	<i>Infobox: Regeln für eine langfristige Dokumentation</i> .....	84
7.4	Konflikte 1. Teil: Wertschätzung .....	86
7.5	Kommunikation auf Augenhöhe .....	93
<b>8</b>	<b>Von Eisbergen und Schiffen</b> .....	<b>99</b>
	<i>Infobox: Psychologische Modelle</i> .....	99
8.1	Das Eisbergmodell .....	100
	<i>Infobox: Bewusstsein oder nicht bewusst sein?</i> .....	101
	<i>Infobox: Bewusstsein – Aufmerksamkeit, Gefühl und Gedächtnis</i> .....	103
8.2	Konflikte 2. Teil: Geschäftsordnung .....	103
8.3	Konflikte 3. Teil: Unter Wasser .....	108
	<i>Infobox: Pacing – Brücken bauen</i> .....	109
	<i>Infobox: Geschlossene Haltungen öffnen</i> .....	110
<b>9</b>	<b>Aspekte der Kommunikation</b> .....	<b>115</b>
9.1	Vier Ohren und vier Schnäbel .....	115
9.2	Konstruktiv mit Kritik umgehen .....	121
	<i>Infobox: Reframing – Umdeuten von Verhaltensweisen</i> .....	122
9.3	Das innere Team .....	127
9.4	Situationsabhängigkeit .....	129
<b>10</b>	<b>Ein einfaches Persönlichkeitsmodell</b> .....	<b>131</b>
10.1	Vier Präferenzen .....	131
10.2	Anwendung in der Kommunikationssituation .....	134
10.3	Die Unterschiedlichkeit nutzen .....	139
<b>11</b>	<b>Ich bin O.K., du bist O.K., ihr seid O.K.</b> .....	<b>145</b>
11.1	Transaktionsanalyse .....	145
11.2	Die Transaktionsarten .....	148
11.3	Aufspaltung der Ich-Grundzustände .....	156

11.4	Spiele: Das Drama-Dreieck . . . . .	158
	<i>Infobox: Spiele der Erwachsenen</i> . . . . .	159
<b>12</b>	<b>Verantwortung oder Manipulation?</b> . . . . .	<b>163</b>
12.1	Wir tragen Verantwortung! . . . . .	163
12.2	Was ist Manipulation? . . . . .	164
12.3	Mit Manipulationen umgehen . . . . .	167
<b>IV</b>	<b>IT-Kommunikationstypen</b>	<b>169</b>
<b>13</b>	<b>Kommunikationstypen in der IT</b> . . . . .	<b>171</b>
13.1	Einführung . . . . .	171
13.2	Überblick aller zwölf Kommunikationstypen . . . . .	172
<b>14</b>	<b>Entwickler-Kommunikationstypen</b> . . . . .	<b>175</b>
14.1	Der No-Future-Entwickler . . . . .	175
14.2	AAAA – der allwissende, allgegenwärtige, arrogante Architekt . . . . .	179
14.3	XXPler – eXtreme eXtreme Programmer . . . . .	184
14.4	Der Hacker . . . . .	188
14.5	Mr. 120% . . . . .	192
<b>15</b>	<b>Kommunikationstypen in den Fachbereichen</b> . . . . .	<b>197</b>
15.1	Der bessere Verkäufer . . . . .	197
15.2	Der zurückgezogene Spezialist . . . . .	201
	<i>Infobox: Timebox und Meilenstein</i> . . . . .	206
15.3	Der Konzeptklopfer . . . . .	207
15.4	Der Visionär . . . . .	210
<b>16</b>	<b>Projektleiter-Kommunikationstypen</b> . . . . .	<b>215</b>
16.1	Der freundliche Kollege . . . . .	215
16.2	Der Choleriker . . . . .	220
16.3	Der formale Prozessler . . . . .	225
<b>V</b>	<b>Konfliktmanagement</b>	<b>231</b>
<b>17</b>	<b>Konflikte analysieren</b> . . . . .	<b>233</b>
17.1	Konflikt definieren . . . . .	233
17.2	Verschiedene Arten von Konflikten . . . . .	235
17.3	Beziehungs- und Wertekonflikte . . . . .	239
17.4	Rollenkonflikte . . . . .	241
17.5	Dynamik in Konflikten . . . . .	245

<b>18</b>	<b>Konfliktmuster rechtzeitig erkennen</b> .....	<b>251</b>
18.1	Schwierigkeit – Problem – Konflikt .....	251
18.2	Entwicklungsstufen eines Konflikts .....	255
	<i>Infobox: Sieger und Verlierer</i> .....	259
18.3	Kommunikationsmuster in Konflikten .....	262
18.4	Gruppendynamik .....	265
<b>19</b>	<b>Konflikte managen</b> .....	<b>273</b>
19.1	Kritikgespräche führen .....	273
19.2	Moderationsleitfaden für die Win-win-Ebene .....	277
19.3	Mediation für die Win-lose-Ebene .....	285
<b>20</b>	<b>Erfolgreich Verhandlungen führen</b> .....	<b>293</b>
20.1	Nach dem Harvard-Konzept verhandeln .....	293
20.2	Das Harvard-Konzept .....	297
	<b>Nachwort: People Driven Development</b> .....	<b>307</b>
<b>VI</b>	<b>Anhang</b> .....	<b>309</b>
<b>A</b>	<b>Die theoretischen Grundlagen</b> .....	<b>311</b>
A.1	Persönlichkeitstheorie nach Freud .....	312
A.2	Analytische Psychologie .....	316
A.3	Typologie nach C. G. Jung .....	319
A.4	Die Transaktionsanalyse .....	322
A.5	Differenzielle Kommunikationstheorie .....	325
<b>B</b>	<b>Übungen</b> .....	<b>333</b>
B.1	Verbale Kommunikation: Sagen und Verstehen .....	333
B.2	Freies Sprechen: Drei-Wörter-Übung .....	334
B.3	Freies Sprechen: Aber-zu-und-Übung .....	335
B.4	Unsere Lieblingsrolle im Drama-Dreieck .....	336
B.5	Projektion auf andere Menschen .....	337
B.6	Werte priorisieren .....	339
	<b>Danksagung</b> .....	<b>341</b>
	<b>Referenzen und weiterführende Literatur</b> .....	<b>343</b>
	<b>Index</b> .....	<b>349</b>