

Herzlich Willkommen...



Zum heutigen Thema:

Konflikte im IT-Bereich

erfolgreich lösen

Schön dass SIE da sind! 😊

Was erwartet Sie heute...

- Vorstellung Referentin
- Ablauf
- Inhalte
 - Beispiele aus der Praxis
 - Fokus für diesen Vortrag
 - Konfliktablauf
 - Wichtige Grundannahmen
 - Instrumente der Selbsterkenntnis
 - Antriebs- und Persönlichkeitsstrukturen
 - Kommunikationsmuster
- **7-schritte Kompetenz:**
mich selbst bewusst führen

Fakten...

Studie über Erfolg von IT-Projekten (The Standish Group, 1999):

28 % Abruch vor der Fertigstellung

46 % Westlich teurer und/ oder später fertig
als geplant

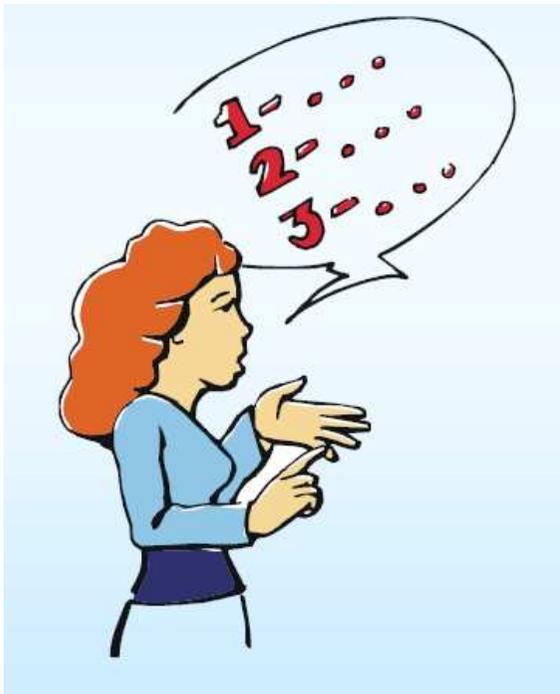
26 % Erfolgreich im Kosten- und Zeitrahmen
fertiggestellt



An was könnte das liegen???

Hauptproblematik...

Mangelnde Kommunikation!!!



Welche Beispiele
fallen Ihnen ein???

Fokus heute...

Was kann ich machen?

um:

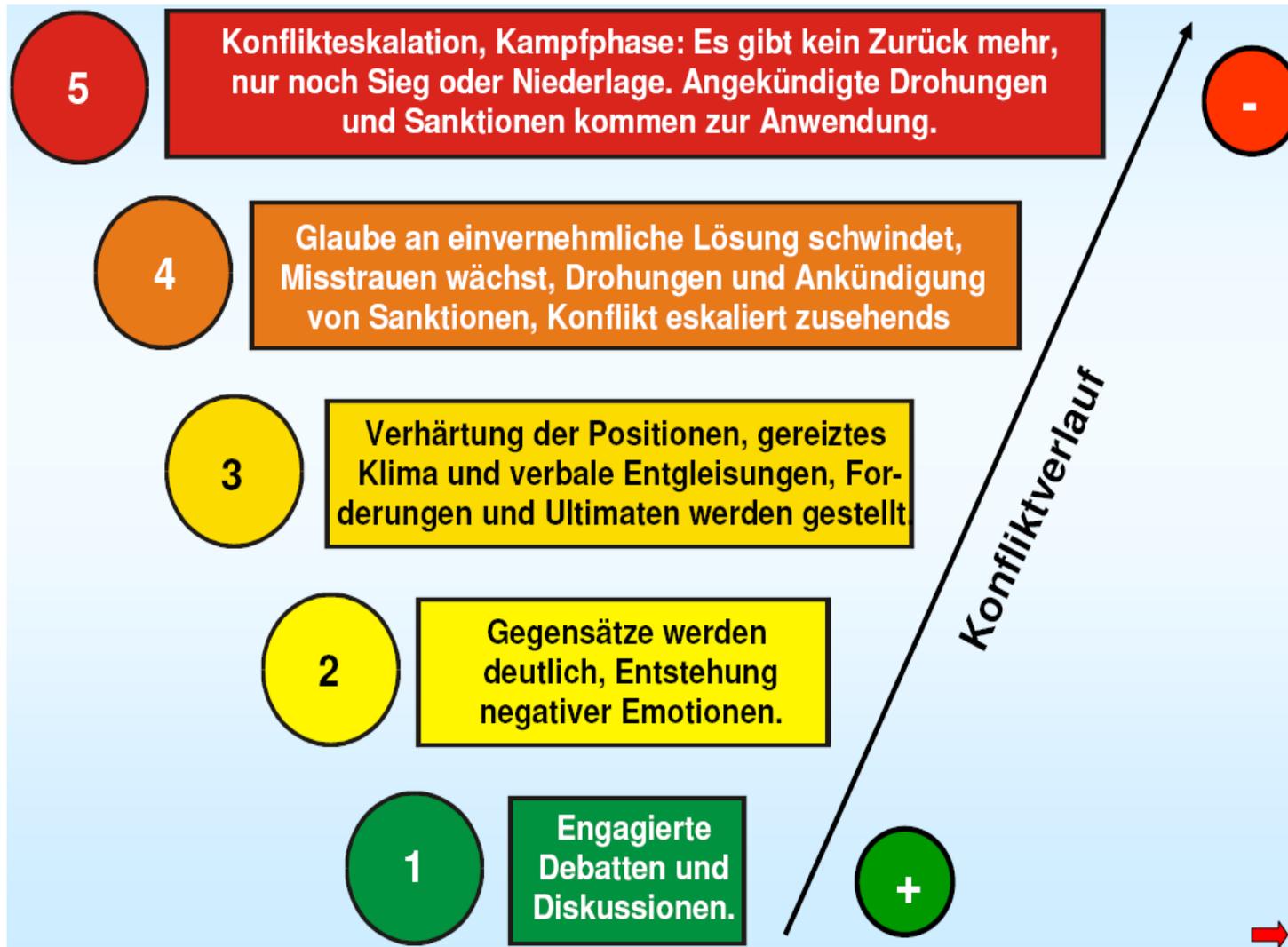
- Meine Kommunikation transparenter zu machen
- Konflikte vorzubeugen
- Konflikte produktiv zu nutzen

1. Voraussetzung:

Eine kleine Übung ☺



“fehlgeleitete” Kommunikation...



17 Kamele...

Manchmal braucht es eine andere Art von Lösung!

Aufgabe: 3 Söhne 17 Kamele:

- 1) Die Hälfte - $1/2$
- 2) Ein Drittel - $1/3$
- 3) Ein Neuntel – $1/9$



Wichtige Grundannahmen...

- Ich kann mein Gegenüber nicht verändern
- Ich kann nur mich und meine Einstellung verändern

... ich habe immer eine Wahl!

Nicht jeder Konflikt ist lösbar, aber wir haben viel mehr Möglichkeiten als wir denken!



Ja aber...

- ...wenn mein Gegenüber nichts ändert?
- ...dann passiert doch nichts, außer dass ich meine Einstellung ändere!

Stimmt das?

Wichtige Grundannahmen...

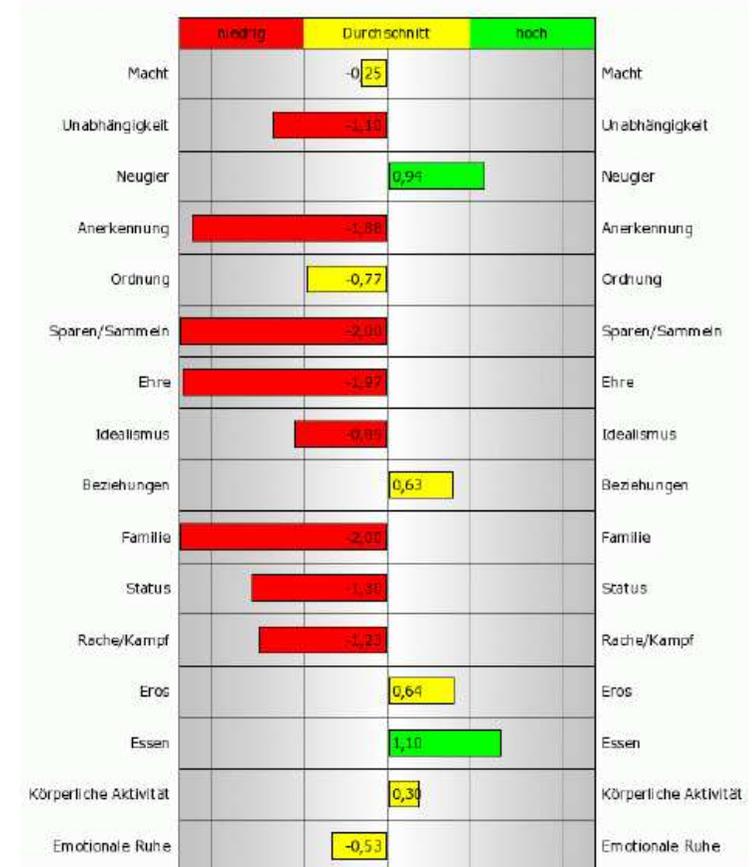
- Wenn ich mich und mein Verhalten ändere, wird eine Veränderung eintreffen. (Übung rechtwinkliges Dreieck)
- Es gibt meist mehrere, andere Lösungsmöglichkeiten oder Übergangslösungen. (Übung Kamel)
- Ich sollte meinem Gegenüber immer mehrere Chancen geben, denn auch er kann sich über die Zeit verändert haben. (Übung farbige Bälle)

Sich selbst bewusst führen...

1) Welche Motive und Werte beeinflussen mich und mein Kommunikations- und Konfliktverhalten?

z.B.: REISSProfil / Motiv-, Antriebs- und Werteprofil eines Menschen
www.reissprofile.eu

→ unterschiedliche Motive bergen Missverständnisse



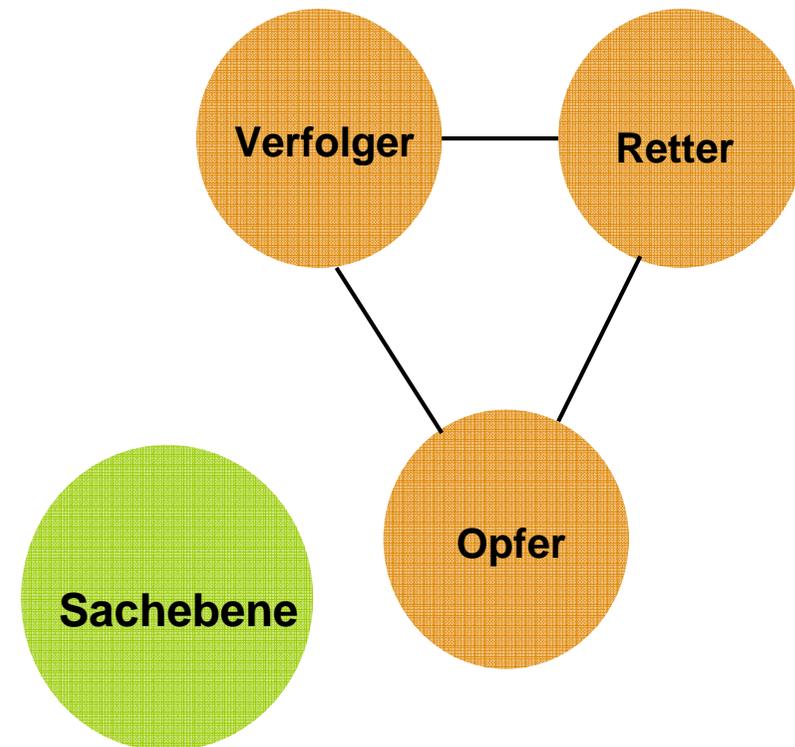
Sich selbst bewusst führen...

2) Wie verhalte ich mich?
Welche Muster habe ich?

→ Überprüfen Sie Ihre Muster
und wählen sie bewusst!

Drama Dreieck

(nach Steven Karpmann)



7schritte Kompetenz...

Sie können sehr viel tun, um Ihre
Kommunikation/ Wahrnehmung
und Wirkung zu verbessern...

...hier Angebote und ein möglicher
Kommunikationsablauf, um Ihre Kompetenzen
zu verbessern →

7schritte Kompetenz...

1) ERKENNEN:

Was läuft hier ab – Eigene Anteile erkennen (ReissProfil-Wissen, DramaDreieck, Eskalationsstufen, Muster...)

2) AUSSTEIGEN aus der Dynamik

Eigene Wahrnehmung überprüfen:

- Kann ich mir wirklich sicher sein?
- Wahrheit 1. und 2. Ordnung
- Sachebene einnehmen (Adlerblick)

3) Gesprächsleere AUSHALTEN und sich in den Anderen HINEINVERSETZTEN

7schritte Kompetenz...

4) Sachlich auf Situation HINWEISEN

in ICH-Botschaften:

S ichtweise schildern z.B.: “Mir ist aufgefallen, dass..”

A uswirkungen beschreiben z.B.: “Für mich heißt das..”

G efühle benennen z.B.: “Ich fühle mich..”

“Für mich bedeutet das..”

E rfragen, wie der Andere die Situation sieht

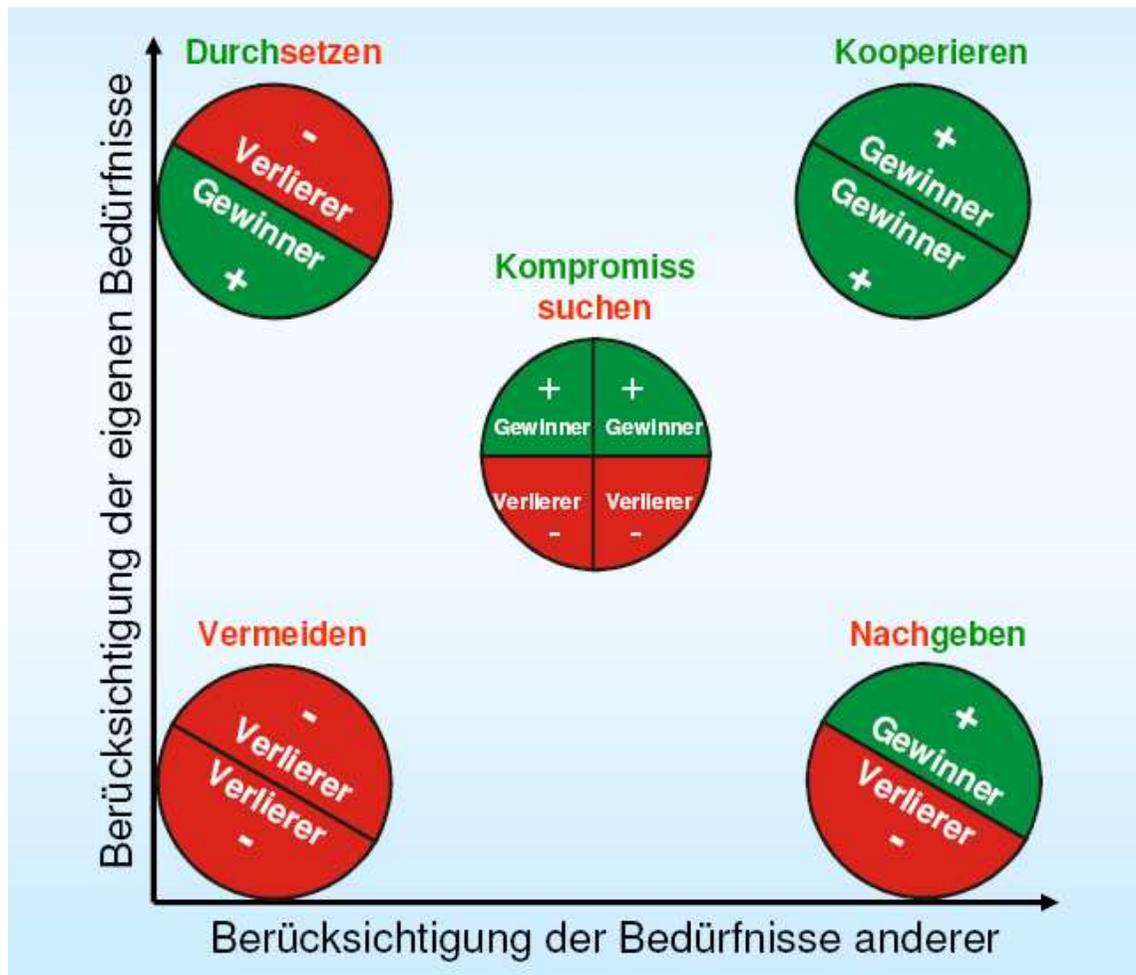
z.B.: “Wie sehen Sie das..”

S chlussfolgerungen ziehen z.B.: “Ich wünsche mir..”

“Wie könnte eine Lösung / Kooperation aussehen...”

7schritte Kompetenz...

- 5) Gemeinsam KOOOPERATIONsmöglichkeiten besprechen



7schritte Kompetenz...

6) Zukünftiges Miteinander VEREINBAREN

z.B.:

- Klarheit in der Kommunikation (detailliertes Lasten-/Pflichtenheft)
- Frühes Ansprechen von Missstimmungen (SAGES)
- Interpretationen vermeiden – Nachfragen usw.

**!!! Ein Konflikt ist nur durch beide
Parteien zu lösen!!!**

Falls Ihr Gegenüber keine Kooperation will –
ist keine gemeinsame Lösung möglich!

7schritte Kompetenz...

7) Sie haben immer die WAHL:

Ist die Situation, das Miteinander nicht zu verändern -
können Sie immer noch die Einstellung dazu verändern!!!

Was manchmal als erster Schritt am sinnvollsten ist 😊

Vielen Dank und...

Viel



By Vera Birkenbiel

...und DANKE!

Fragen Sie mich...



Für Fragen oder Detailsinformationen
kontaktieren Sie mich bitte unter ☺

Ulrike Bach
Lützowstraße 25
86167 Augsburg
Tel: 0821-79 47 745
Handy: 0160-97 83 19 28
Email: info@ulrikebach.de
Internet: www.ulrikebach.de

