



# IT-Kommunikation: Techniken für mehr Erfolg

IT-Interessen verständlich und plausibel machen

# IT-Kommunikation: Techniken für mehr Erfolg

IT-Interessen verständlich und plausibel machen

## Kurzbeschreibung

Für User sind Smartphones, PCs und letztlich sämtliche modernen Endgeräte, Apps und Betriebssysteme universell nützlich und komfortabel zu bedienen. Hinter den Kulissen jedoch ist IT hochkomplex, Software per Definition immateriell und Hardware Wunderwerke moderner Technik. Dies führt aus Sicht von IT-Personal zu einer großen Kluft in der externen Wahrnehmung von IT-Systemen und der exorbitanten Unterschätzung bestehender Komplexitäten. Die Crux ist, dass es aufgrund dieses hohen und ständig steigenden fachlichen Anspruchs kaum mehr möglich scheint, Usern, Managern oder Einkäufern die Zusammenhänge wirkungsvoll und plausibel zu erläutern. Nicht selten sind Konflikte vorgezeichnet.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie **komplexe Sachverhalte, Produkte und Dienstleistungen aus der IT verständlich erläutern und Ihre IT-Interessen verständlich kommunizieren.**



## Inhalte (Auszug)

- Die Interessenlage von Usern und anderen Rollenträgern als IT-affine Person besser nachvollziehen können
- Die Gründe für typische Verständigungsprobleme in Unternehmen und Behörden in Bezug auf IT-Sachverhalte
- Selbst- und Fremdbild von IT-bezogenem Personal im fairen, aber durchaus auch selbstkritischen Abgleich
- verbale und non-verbale Kommunikationsmethoden, um Empathie, Verständnis und Konsensbereitschaft zu signalisieren
- „Kommunikationsinstrumente“: fallspezifische methodische Werkzeuge, um IT-Sachverhalte wirkungsvoll zu erläutern (z. B. Produkt- oder Projektwünsche nachvollziehbar ablehnen, ohne „vor den Kopf zu stoßen“)

## Was lernen Sie in diesem Seminar?

Dieses eintägige Seminar vermittelt Ihnen, wie man unter weitestgehender Vermeidung von IT-Fachjargon auch komplexe IT-Zusammenhänge verdeutlichen kann. Barrieren werden abgebaut, IT-ler und Nicht-IT-ler finden zusammen und können die Interessen und Argumente der jeweils anderen Seite nachvollziehen. Ziel ist es, dass Sie beispielsweise als Entwickler, Analyst oder Administrator besser verstanden werden und Ihre Interessen und Positionen gegenüber Kollegen und Kolleginnen anderer Fachbereiche ebenso wie gegenüber Führungskräften erfolgreicher vertreten. Nach dem Seminar kennen Sie typische Verständigungsprobleme, können diese vermeiden und mithilfe der erlernten Kommunikationsmethoden selbst kommunikativ stärker auftreten.

**Besonderer Service:** Eine vom Dozenten erstellte Übersicht mit bewährten Kommunikationstechniken, die im Seminar besprochen werden, wird Ihnen im Alltag wertvolle Dienste leisten.

# IT-Kommunikation: Techniken für mehr Erfolg

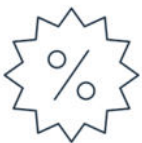
IT-Interessen verständlich und plausibel machen

## Zielgruppen

Das eintägige Seminar richtet sich zum einen an alle Mitarbeitenden und Führungskräfte, die sich selbst zum IT-Personal ihres Unternehmens bzw. ihrer Organisation zählen und fundierte IT-Kenntnisse besitzen. Es eignet sich ausdrücklich **für alle IT-orientierten Rollen und Jobprofile** wie u. a. Entwickler, Analysten und Administratoren – unabhängig von Alter oder Berufserfahrung, die ihre Interessen in unterschiedliche Richtungen aktiv vertreten müssen. Zum anderen richtet sich das Seminar unter anderem an **vertrieblich tätige IT-Consultants sowie an IT-Servicepersonal mit Kundenkontakt**, die zum Beispiel erklärungsbedürftige Produkte oder Dienstleistungen vor (potenziellen) Kunden vorstellen und verständlich machen möchten.

## Didaktischer Aufbau

Das Seminar vermitteln Ihnen spannend, unterhaltsam und interaktiv bewährte Kommunikationsmechanismen in fachlich gemischten und sehr heterogenen Gruppen sowie alle relevanten Zusammenhänge in Bezug auf unser spezifisches Thema. Spontane Fragen und Diskussionen aller Art sind hierbei ausdrücklich erwünscht. Weitere Bestandteile des Seminars sind praxisnahe Rollenspiele (z. B. „Wie lehne ich IT-Wünsche meiner Ansprechpartner sozialkompetent ab, sofern erforderlich?“), um das Erlernte direkt umzusetzen sowie Übungen zur Selbstreflexion durch Abgleich von Selbst- und Fremdwahrnehmung (z. B. „Wirke ich tatsächlich empathisch und lösungsorientiert?“). Obige Praxiskomponenten werden optional auf freiwilliger Basis eingestreut und lassen sich auch im Online-Verfahren gut durchführen.



## Zusatzinformationen

- Das Seminar hat eine begrenzte **Teilnehmerzahl von 15 Personen**. Unser Dozent kann dadurch gezielt auf individuelle Fragestellungen eingehen. Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 4.
- Die Bitkom Akademie ist [anerkannter Bildungsträger in Baden-Württemberg](#) und [Nordrhein-Westfalen](#). Teilnehmende haben im Rahmen des Bildungszeitgesetzes die Möglichkeit, Bildungsurlaub bzw. eine Bildungsfreistellung zu beantragen. Auf Anfrage erstellen wir Anträge auf Anerkennung unserer Seminar-Veranstaltungen auch in anderen Bundesländern.
- Dieses Online-Seminar wird mit Zoom durchgeführt. Systemvoraussetzungen und unterstützte Betriebssysteme können Sie [hier](#) einsehen. Für die Einwahl in Zoom über die verschiedenen Anwendungen (Desktop Client, App oder Web-Client) bietet Ihnen [diese Tabelle](#) einen zusätzlichen Vergleich zu den jeweiligen Eigenschaften.
- Wir erklären ausdrücklich, dass beim Bitkom – Unterzeichner der Charta der Vielfalt – jede Person, unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität willkommen ist.

# Seminarprogramm (1-tägig)

## IT-Kommunikation: Techniken für mehr Erfolg

### Die Interessenlage von Nicht-IT-lern besser nachvollziehen

- Die Relevanz von IT und betrieblicher Software: kurz-, mittel- und langfristig sowie Rollen-differenziert
- Rollen-Differenzierung der Interessenlage nach User, Einkauf, Management: Gemeinsamkeiten und Unterschiede
- Gefangen im Spannungsfeld "Fachwissenslücken vs. Verantwortung" (z.B. für optimale Entscheidungen)
- Subjektive Undurchsichtigkeit von IT: das "Buch mit 7 Siegeln" aus Zielgruppensicht, Gründe und Hintergründe

### Die Gründe für interdisziplinäre Verständigungsprobleme

- IT und Software als wahrgenommene Blackbox: als möglichst praktikables Werkzeug, das funktionieren muss
- Abhängigkeit von IT einerseits, subjektive Machtlosigkeit zur Einflussnahme andererseits sowie typische Reaktionen
- Artikulationsproblematik von Nicht-IT-lern, z.B. ergebnisorientierte Aussagen, Leistungsquantifizierung
- Selbstkritisches Hinterfragen des eigenen Verhaltens und Kommunizierens als IT-Fachkraft

### Kommunikationsmethoden, um die Interessen der IT effektiv zu vertreten

- Dialoge "vorausdenken": Zieldefinition auf Basis von Zielgerichtetheit, Empathie und Augenhöhe
- Kommunikations-Toolset: u. a. Metaphern, Analogien, Fragetechniken, positive und klare Sprache
- Nicht-IT-lern Erfolgserlebnisse bzgl. IT-Verständnis ermöglichen, aber Personen ohne IT-Verständnis akzeptieren
- Konstruktives Auftreten: Balance zwischen IT-Details und Kernaussagen, "Nerd"-Klischees aktiv widerlegen

### Weitere Themen und Aspekte (Auszug)

- Typische Szenarien: CRs, Aufwandsschätzung, Fehlerbeschreibung /-rekonstruktion, Facherläuterungen etc.
- Zwischenmenschliche Basispsychologie: Abschottung führt zu Abschottung, Informationsdefizite zu Gerüchten
- Traurige Wahrheit: Nicht-IT-ler werden IT-Komplexität im ganzen Ausmaß nie vollständig nachvollziehen können
- Systematischer Aufbau positiver Vertrauens- und Kommunikationskanäle hin zu unterschiedlichsten Rollenträgern
- Nicht-IT-lern helfen, im Unternehmen erfolgreich zu sein, ohne die eigenen Interessen zu vernachlässigen

# Ihr Referent



## Diplom-Inform. Univ. Stefan Hable

Geschäftsführer HMC Management Consulting

Stefan Hable weist eine rund 40-jährige Praxiserfahrung in und mit der IT-Branche aus allen Perspektiven auf. Als erfahrener Informatiker mit intensiver Programmier- und Personalführungserfahrung verantwortete er im Management verschiedener Unternehmen die Realisierung komplexer Software-Produkte und -Projekte, z. B. im ERP-, Medizindiagnostik- und Mobilfunk-Bereich. Unzählige Male stand er selbst vor der Herausforderung, internen wie externen Rollenträgern außerhalb der IT auch komplexeste IT-Zusammenhänge plausibel näher zu bringen, um gemeinsam Ziele zu erreichen.

Heute berät Herr Hable branchenübergreifend Unternehmen u.a. im Rahmen von IT-Projekten. Seine breite fachübergreifende Erfahrung von Entwicklung über Projektmanagement bis Vertrieb ist hierbei äußerst hilfreich und gewährleistet einen interdisziplinären Blick auf die vorliegende Thematik, so dass alle Perspektiven angemessen Berücksichtigung finden. Darüber hinaus ist er als äußerst interdisziplinär ausgerichteter Mensch erfahrener Kommunikationstrainer mit Schwerpunkt auf psychologische Zusammenhänge.

**Wichtig:** Herr Hable ist zu 100 % objektiv und damit völlig unparteiisch. Er wird sich beim vorliegenden Thema auf keine Seite schlagen, sondern vielmehr IT-affinem Personal die Möglichkeit geben, Personen mit beliebiger fachlicher Ausrichtung besser zu verstehen, auf dieser Grundlage bewusster zu kommunizieren und so im betrieblichem Zusammenwirken noch erfolgreicher zu sein.

## Shortfacts



### Termine, Preise und Veranstaltungsorte

Alle aktuellen Informationen finden Sie auf der Website der [Bitkom Akademie](#).

**Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gern.**

Bitkom Akademie | Albrechtstraße 10 | 10117 Berlin  
T 030 27576-540 | [info@bitkom-akademie.de](mailto:info@bitkom-akademie.de)  
Weitere Seminare finden Sie unter [www.bitkom-akademie.de](http://www.bitkom-akademie.de)

**bitkom**  
akademie