



# Kommunikationstechniken für IT-Personal

IT-Interessen verständlich und plausibel machen

**bitkom**  
akademie

# Kommunikationstechniken für IT-Personal

## 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 – unglaublich leistungsstark, aber auch extrem sensibel, volatil, anspruchsvoll und ohne IT-ler letztlich nicht betriebsfähig.

Dies führt aus Sicht von IT-Personal zu einer großen Kluft in der Wahrnehmung von IT-Systemen und der exorbitanten Unterschätzung bestehender Komplexitäten. So soll Software beispielsweise nur geringfügig nachträglich geändert werden, ohne dass man nur im Ansatz die negativen oder gar fatalen Implikationen absehen kann. Die Crux ist, dass es kaum möglich scheint, Usern, Managern oder Einkäufern die Zusammenhänge wirkungsvoll und plausibel zu erläutern.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Ihre IT-Interessen verständlich kommunizieren.

### Inhalte (Auszug)

- Die Interessenlage von Usern und anderen Rollenträgern als IT-ler besser nachvollziehen können
- Die Gründe für typische Verständigungsprobleme in Unternehmen in Bezug auf IT-Sachverhalte
- Selbst- und Fremdbild von IT-lern im fairen, aber durchaus auch selbstkritischen Abgleich
- Kommunikationsmethoden, um Empathie, Verständnis und Konsensbereitschaft zu signalisieren
- Methoden, um die entscheidenden fachlichen IT-Sachverhalte effektiv zu erläutern

### 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. Vor allem werden Sie als Entwickler, Analyst oder Administrator besser verstanden und können Ihre Interessen und Positionen gegenüber Kollegen und Kolleginnen anderer Fachbereiche ebenso wie gegenüber Führungskräften erfolgreicher vertreten.

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

# Kommunikationstechniken für IT-Personal

## IT-Interessen verständlich und plausibel machen

### Zielgruppe

Das eintägige Seminar richtet sich an alle Mitarbeiter 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.

### Didaktischer Aufbau des Seminars

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.

Zusätzlich ist das Seminar als „interaktive Expertenbefragung“ konzipiert. Unser Dozent präsentiert und erläutert einerseits die wichtigsten Kommunikationstechniken und geht dabei andererseits flexibel auf individuelle Fragen des Teilnehmerfelds ein. Als kompetenter Informatiker mit intensivem Projekt- und Führungshintergrund einerseits und als langjährig erfahrener Kommunikationstrainer andererseits wird er mit Ihnen alle typischen Fragestellungen und Problemszenarien durchgehen und jeweils praktikable Lösungen vorstellen.



### Zusatzinformationen

- Das Seminar hat eine begrenzte Teilnehmerzahl von 13 Personen. Unser Dozent kann dadurch gezielt auf individuelle Fragestellungen eingehen.
- Das Seminar findet ab einer Mindestteilnehmerzahl von 4 Personen statt.
- Die Bitkom Akademie ist [anerkannter Bildungsträger in Baden-Württemberg](#) und [Nordrhein-Westfalen](#). Teilnehmer 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.

# Seminarprogramm

Kommunikationstechniken für IT-Personal

TAG  
1

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

- IT-Projektstress, Alltagsrelevanz von IT, Wunsch nach bestmöglicher IT-Abbildung eigener Geschäftsprozesse
- Rollen-Differenzierung der Interessenlage nach User, Einkauf, Management: Gemeinsamkeiten, Unterschiede
- Gefangen im Spannungsfeld Fachwissenslücke vs. Verantwortung, Projektion des eigenen Drucks auf die IT
- Subjektive Undurchsichtigkeit von IT als Grundlage für teils beliebiges Verhalten gegenüber IT-Verantwortlichen

## Die Gründe für interdisziplinäre Verständigungsprobleme

- IT als wahrgenommene Blackbox, als möglichst einfaches, praktikables Werkzeug, das funktionieren muss
- Abhängigkeit von IT einerseits, subjektive Machtlosigkeit zur Einflussnahme andererseits, typische Reaktionen
- Artikulationsproblematik von Nicht-IT-lern: ergebnisorientierte Aussagen, unpräzise Sprache, Tunnelblick
- Selbstkritisches Hinterfragen eigenen Verhaltens und Kommunizierens als IT-ler – fair sein, beide Seiten sehen

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

- Zieldefinition: Empathie zeigen, authentisch sein, auf Augenhöhe bleiben, IT-Sachverhalte plausibel machen
- Kommunikations-Toolset: u.a. Metaphern, Analogien, positive Sprache, sozialkompetent 'nein' sagen
- Nicht-IT-lern Erfolgserlebnisse bzgl. IT-Verständnis ermöglichen, aber Personen ohne IT-Verständnis akzeptieren
- Stets konstruktiv auftreten, Balance zwischen IT-Details und Kernaussagen, „Nerd“-Klischees 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-, Medizin-Diagnostik- 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 IT'lern vielmehr die Möglichkeit geben, Personen mit beliebiger fachlicher Ausrichtung besser zu verstehen, auf dieser Grundlage bewusster zu kommunizieren und so im Unternehmen erfolgreicher zu sein.

## Shortfacts



### Termine, Preise und Veranstaltungsorte

Bitte entnehmen Sie aktuelle Informationen hierzu 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