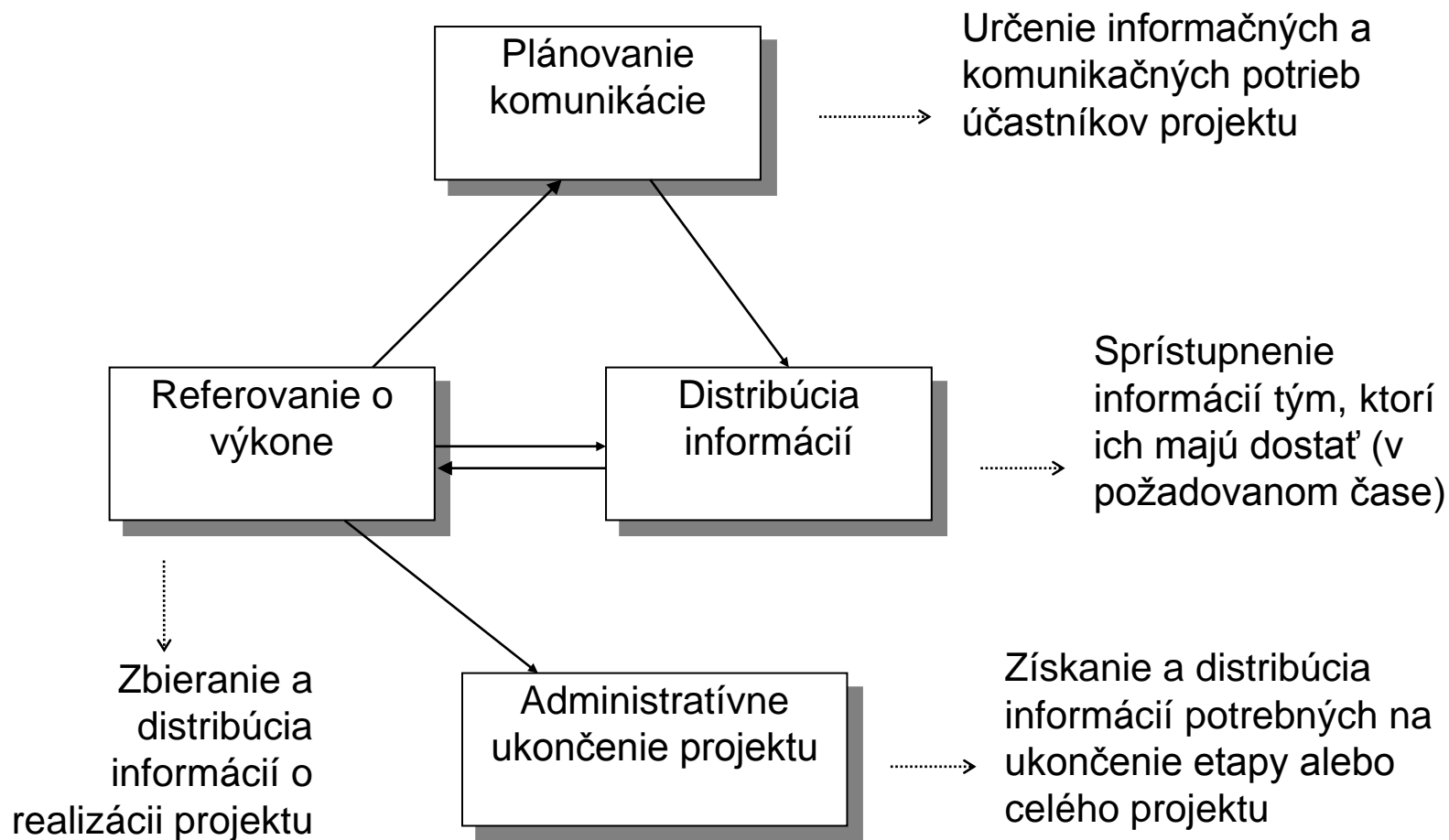


Manažment komunikácie v softvérovom projekte

Komunikácia



Komunikácia – informácie k projektu

- ▶ generovanie informácií
- ▶ zber informácií
- ▶ šírenie informácií
- ▶ uchovávanie a distribúcia informácií
- ▶ Komunikácia -
 - prenos informácií od jednej osoby (skupiny) k druhej
- ▶ **Efektívna komunikácia** - je odoslanie správy takým spôsobom, aby prijatá správa bola svojím významom veľmi blízka zamýšľanej správe.

Komunikácia – jej funkcie

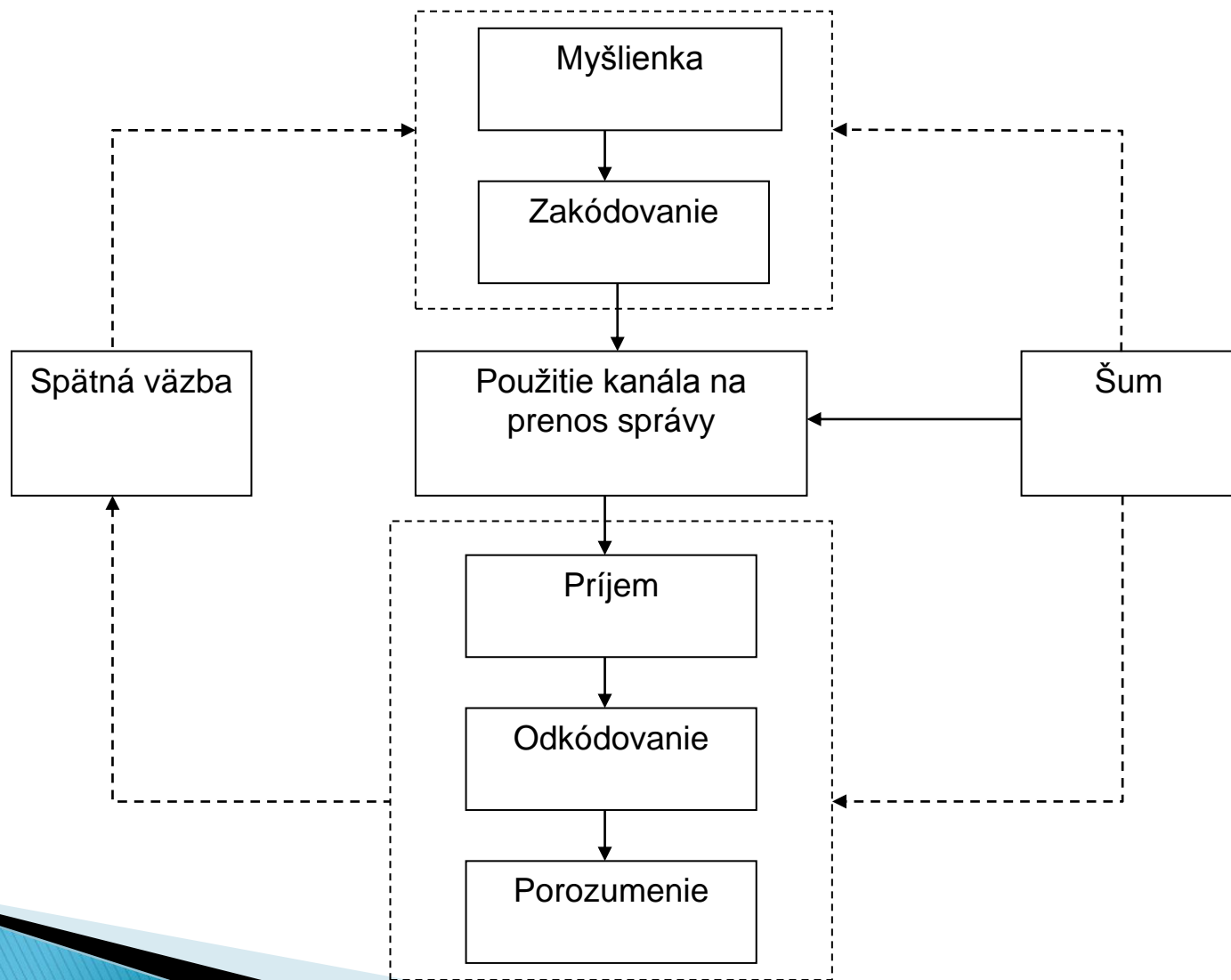
▶ funkcie

- informačná
 - poskytuje informácie na rozhodovanie a konanie
- motivačná
 - motivuje k plneniu cieľov
- kontrolná (riadiaca)
 - kontroluje a riadi sa činnosť jednotlivcov a skupín
- emotívna
 - umožňuje vyjadriť cítenie a uspokojenie z plnenia sociálnych potrieb

Komunikácia

- ▶ interné a externé poslanie
- ▶ všeobecné aspekty komunikácie (aj mimo projekt)
 - modely odosielania a prijímania správ, spätná väzba, bariéry
 - výber prostriedkov a médií pre komunikáciu
 - písomná v. ústna forma, formálny v neformálny obsah
 - štýl komunikácie
 - štylistika, pasívne a aktívne formy, jazyk/slovná zásoba/terminológia, vetné konštrukcie, ...
 - technika prezentácie, technika vedenia stretnutí a rokovaní, vyjednávanie a pod.

Komunikácia – model



Plánovanie komunikácie

- ▶ Určenie informačných a komunikačných potrieb účastníkov projektu:
 - KTO potrebuje ČO (AKÉ informácie)
 - KEDY ich bude potrebovať
 - AKO mu budú dodané
- ▶ Často sa spája s organizačným plánovaním
 - organizačná štruktúra ovplyvňuje spôsoby komunikácie
 - „rozdeľovník“ informácií (materiálov, dokumentov, správ – distribučné zoznamy)
- ▶ Pri plánovaní komunikácie treba brať do úvahy najmä:
 - organizáciu projektu (napr. štruktúru projektového tímu, počet zainteresovaných, dĺžku projektu)
 - topológiu organizácie
 - potreby externej komunikácie (napr. médiá)
 - technológiu komunikácie (dostupnosť, aktuálny stav)

Plán manažmentu komunikácie

- ▶ Obsahuje najmä
 - metódy získavania a uchovania rôznych typov informácií
 - štruktúru distribuovania informácií (konzistentnosť s priradenou zodpovednosťou, dôvernosť)
 - opis informácií, ktoré sa budú distribuovať (formát, stupeň podrobnosti, konvencie,...)
 - rozvrh vytvárania dokumentov
 - metódy prístupu k informáciám medzi rozvrhovanými stretnutiami

Efektívnosť a kvalita komunikácie

▶ odosielateľ

- spätná väzba – príjemca môže klásť otázky, vyjadriť názor, komentovať, čo počul -> odosielateľ si overuje, či príjemca pochopil, o čom ho chcel informovať
- ujasnenie si (vopred), čo a za akým účelom chce komunikovať príjemcovi
- potrebuje príjemca vôbec danú informáciu?
- pozor! – príjemca si môže vyložiť slová inak ako boli zamýšľané
- vnímavosť a empatia voči príjemcovi
- sledovať, či príjemca prijíma a chápe odosielané info

Efektívnosť a kvalita komunikácie

▶ príjemca

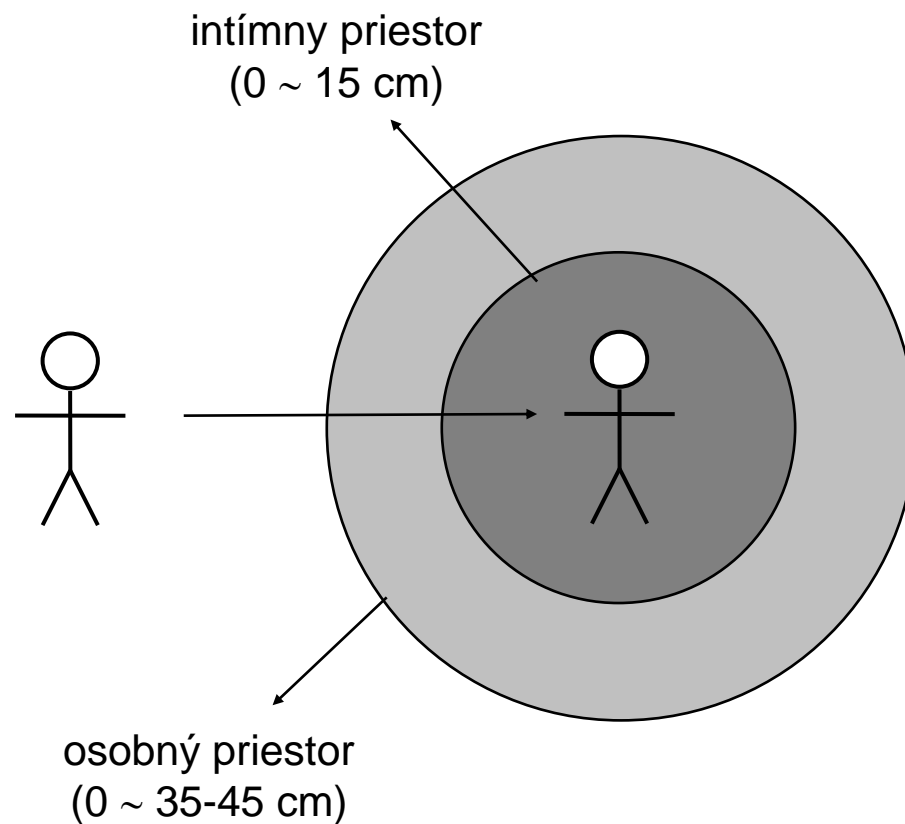
- načúvanie – neprerušovať, byť trpezlivý, klásť v pravý čas otázky, správať sa nenútene
- pozornosť voči stanovisku odosielateľa
- pochopenie, prečo (asi) posiela danú správu

▶ odosielateľ aj príjemca

- regulácia informačných tokov – zabrániť preťaženiu (informačnému zahlteniu)
- poznanie limitov jednotlivých médií a kanálov
- používanie symbolov a „kódov“, ktorým obe strany rozumejú ROVNAKO

Pravidlá komunikácie

- ▶ rešpekt
- ▶ česťnosť
- ▶ schopnosť počúvať
- ▶ zdvorilosť
- ▶ vhodný tón



Komunikácia – techniky a nástroje

- ▶ nástroje pre manažment v tíme
papier
- ▶ email
- ▶ kalendár
- ▶ IM – chat, SKYPE, ... - !Pozor na zahltenie!