

Néhány gondolat a projekt menedzsment kommunikációjához

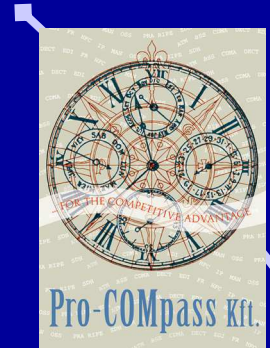
avagy amiről a módszertanok
nem írnak

dr. Prónay Gábor

6. Távközlési és Informatikai
Projekt Menedzsment Fórum

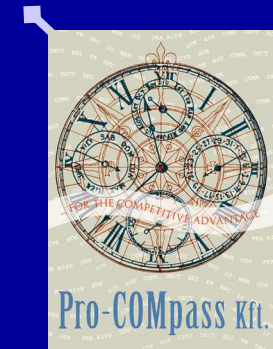
2003. április 10.

AZ ELŐADÁS CÉLJA



- néhány tapasztalat bemutatása, vita indítás szándékával
- **figyelem felhívás a PM kommunikáció kiemelkedő jelentőségére**
hangsúly a nem hagyományos kommunikáción !

DEFINÍCIÓK



Kommunikáció : emberi tevékenység (egyének és/vagy csoportok érintkezése – személyes kapcsolat) :

- tudati jelenség - üzenetet/információt tartalmaz (igények, ötletek)
- megértés szükséges hozzá (vételi oldalon)
- érzelmek kapcsolódnak hozzá

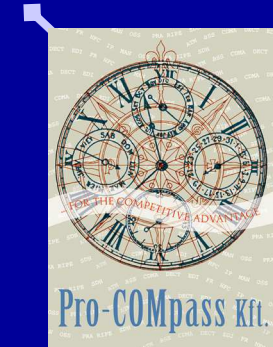
DEFINÍCIÓK (1. folyt.)



A kommunikáció összetevői :

- az üzenet/ információ előállító (kommunikátor/közlő)
- a kommunikáció tárgya
- a kommunikáció tárgyáról készített üzenet
- a közlés célja
- a közlés közege
- a közlés címzettje (befogadó)
- a kommunikáció hatása, eredménye.

DEFINÍCIÓK (2. folyt.)



- **közvetlen kommunikáció** (kommunikátor és befogadó közvetlen kapcsolatban)
- **közvetett kommunikáció** (kommunikátor és befogadó között közvetítő eszköz található).
Közvetítő eszközök :
 - verbális kommunikáció (természetes és mesterséges nyelv ; a nyelv szoros tartozéka az írásbeliség)
 - nem verbális kommunikáció (gesztusok, kézmozdulatok, testmozgás, szokások, tapasztalat, kép, zene)

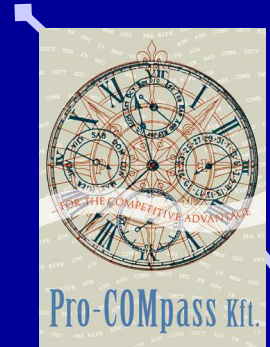
DEFINÍCIÓK (3. folyt.)

Kommunikáció fajtái :

- személyes kommunikáció
- csoportos kommunikáció
- tömeges kommunikáció (információ nagy tömeghez jut el, nyilvánosság, társadalmi tudat, közvélemény, közvetítő eszközök a tömegkommunikáció eszközei : újság, rádió, TV, képmagnó, plakát, stb.)

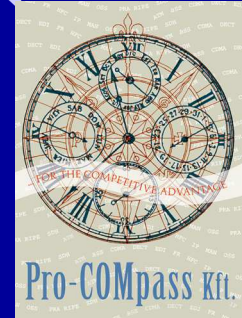


KOMMUNIKÁCIÓ JELENTŐSÉGE



- **emberi interakciók jelentősége nő**
 - mozgástér : zárt kis közösségek helyett globalizálódó üzleti világ
 - régió-, ország-, iparági- kultúrák specialitásai
- **interakció sikerességének feltételei**
 - a másik ember viselkedésének pontos észlelése, értelmezése és előre jelezése
 - fizikai észlelés "felszíni" tulajdonságok alapján
 - szociális észlelés következtetések alapján (pl.: intelligenciára, attitűdre, jellemre). A megfigyelő elfogultsága torzítást okozhat ("motivációs elfogultság"). Torzítás csökkentés : objektív mérési paraméterek + beszámolás + összehasonlítás
 - gondolatok, érzések és szándékok megfelelő kommunikációja

KOMMUNIKÁCIÓ JELENTŐSÉGE (folyt.)



- **a kommunikáció az ügyfél elégedettség nélkülözhetetlen része**
 - „kettős felelősség elve” : az információ áramlás sikeréért az információ küldője és fogadója is felelős (proaktivitás !)
- **projektek kiemelkedő kommunikáció igénye**
 - egyediség miatt
 - időbeli korlátozottsága (ideiglenesség) miatt
 - különböző szakmai kultúrák miatt

PROJEKT KOMMUNIKÁCIÓ SZINTJEI



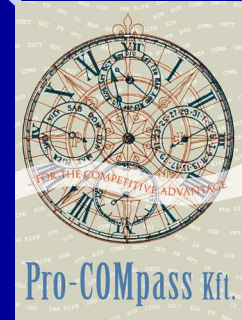
- **projekten belül** – egyéni és csoportos kommunikáció
- **projekten kívül (de résztvevő vállalatokon belül)** – egyéni és csoportos kommunikáció
- **megvalósítókön kívül (érdekelt vállalatokon kívül)** - tömegkommunikáció

HAGYOMÁNYOS KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK



- tájékoztatók
- jelentések, beszámolók
- értekezletek
- jegyzőkönyvek
- hírlevelek, faliújság, újságok
- oktatás-képzés, előadások, stb.

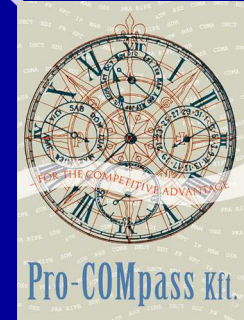
NEM HAGYOMÁNYOS KOMMUNIKÁCIÓ



1. Projekt előkészítés

- projekt célok stratégiához kapcsolódása (felső vezetői érdekeltség ?)
- vállalati kultúra projekt menedzsmentet támogató értékei (eredmény orientáció, szakszerűség és tudásalapúság mértéke, felelősségvállalás, kockázat vállalás)
- nyelvhasználat specifikussága (közös tudásra építés ? – „kirekesztés” ?)
- projekt felelős kiválasztása (hatalmi pozíció, érdekeltség,, stratégiai értékrend, szakmai tudás, döntési stratégia, vezetői-, felelősségvállalási-, kockázatvállalási- és hibatűrő képesség) – hitelesség (múltbeli tapasztalat)

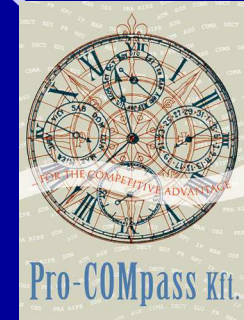
NEM HAGYOMÁNYOS KOMMUNIKÁCIÓ (1. folyt.)



2. Projekt megvalósítás

- projekt menedzser kiválasztása (képeség, tudás, tapasztalat, felelősségvállalás)
- projekt célok-szervezet-kultúra szerves kapcsolata
- szakértői munka elismerése a tervezésben („tartalékolás” - felelősségvállalás)
- kiadott feladatok realitása (idő- és költség kötöttség ?)
- feladat kiosztásban szakmai kompetencia és tapasztalat figyelembevétele
- számonkérés, ellenőrzés következetessége

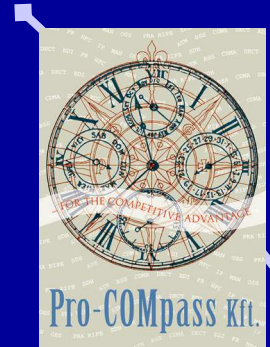
NEM HAGYOMÁNYOS KOMMUNIKÁCIÓ (2. folyt.)



3. Projekt értékelés – lezárás

- értékelés szakszerűsége, őszintesége
- tapasztalatok összeállításra jövőbeli felhasználásra (tudásbázis, „teljesítmény memória”)
- jutalmazások következetessége (jó teljesítmény segítse a karrier fejlődését, mindenki által legjobb kapja a legnagyobb elismerést)

ÖSSZEFOGLALÁS



- 1. Projekt sikeréhez a professzionális kommunikáció nélkülözhetetlen, de nem elégséges**
- 2. Projekt hagyományos kommunikációja csak a közvetett „üzenetekkel” (nem hagyományos kommunikációval) összhangban lehet hatásos**
- 3. A projekt kommunikációját a vállalati-, szakmai- és nemzeti kultúra jelentősen befolyásolja**
 - működéshez szükséges információk típusa
 - információ áramlás iránya
 - információ megosztás (gyakorlat ?) és felhasználás (képesség ?)