

# Inhaltsverzeichnis

<b>Danksagung</b> .....	5
<b>Vorwort</b> .....	9
<b>1. Einleitung</b> .....	11
<b>2. Grundlagen zur Projektkommunikation</b> .....	14
2.1 Grundverständnis Kommunikation .....	14
2.2 Grundverständnis Projekt .....	17
2.3 Grundverständnis Projektmanagement .....	30
2.3.1 Projektphasen .....	33
2.3.2 Projektkonflikte und -krisen .....	38
2.4 Grundverständnis Projektkommunikation .....	41
2.4.1 Inhalt und Bedeutung der Projektkommunikation .....	41
2.4.2 Der Projektleiter und seine Stakeholder .....	48
2.4.3 Komplexitätsfaktoren für die Kommunikation .....	54
<b>3. Projektkommunikation</b> .....	57
3.1 Kommunikation in der Phase 1: Projektdefinition und -initialisierung .....	58
3.1.1 Die Kommunikationsaufgaben .....	58
3.1.2 Übersicht über die Kommunikation .....	67
3.1.3 Kommunikationsradius .....	68
3.1.3.1 Mikrokosmos .....	68
3.1.3.2 Makrokosmos .....	70
3.1.3.3 Metakosmos .....	72
3.2 Kommunikation in der Phase 2: Projektplanung und -konzeption .....	74
3.2.1 Die Kommunikationsaufgaben .....	74
3.2.2 Übersicht über die Kommunikation .....	80
3.2.3 Kommunikationsradius .....	81
3.2.3.1 Mikrokosmos .....	81
3.2.3.2 Makrokosmos .....	83
3.2.3.3 Metakosmos .....	84
3.3 Fallbeispiele der Phasen 1 und 2 .....	86
3.3.1 Fallbeispiel 1: Calor Gas .....	86
3.3.1.1 Das Unternehmen .....	86
3.3.1.2 Die Ausgangssituation des Projekts .....	89
3.3.1.3 Der Projektablauf .....	91
3.3.1.4 Die Kommunikation .....	93
3.3.2 Fallbeispiel 2: TÜV SÜD AG .....	96
3.3.2.1 Das Unternehmen .....	97
3.3.2.2 Die Ausgangssituation des Projekts .....	98
3.3.2.3 Der Projektablauf .....	100
3.3.2.4 Die Kommunikation .....	102
3.3.3 Fallbeispiel 3: Versatel AG .....	106
3.3.3.1 Das Unternehmen .....	106
3.3.3.2 Die Ausgangssituation des Projekts .....	107
3.3.3.3 Der Projektablauf .....	110
3.3.3.4 Die Kommunikation .....	111
3.4 Kommunikation in der Phase 3: Projektdurchführung und -überwachung .....	116
3.4.1 Die Kommunikationsaufgaben .....	116

3.4.2	Übersicht über die Kommunikation.....	118
3.4.3	Kommunikationsradius .....	120
3.4.3.1.	Mikrokosmos .....	120
3.4.3.2.	Makrokosmos.....	121
3.4.3.3.	Metakosmos .....	123
3.5	Kommunikation in der Phase 4: Projektabschluss.....	124
3.5.1	Die Kommunikationsaufgaben .....	124
3.5.2	Übersicht über die Kommunikation.....	127
3.5.3	Kommunikationsradius .....	128
3.5.3.1.	Mikrokosmos .....	128
3.5.3.2.	Makrokosmos.....	130
3.5.3.3.	Metakosmos .....	131
3.6	Fallbeispiele der Phasen 3 und 4.....	133
3.6.1	Fallbeispiel 4: Huber+Suhner AG .....	133
3.6.1.1.	Das Unternehmen.....	133
3.6.1.2.	Die Ausgangssituation des Projekts.....	135
3.6.1.3.	Der Projektablauf .....	137
3.6.1.4.	Die Kommunikation.....	138
3.6.2	Fallbeispiel 5: MWM GmbH .....	144
3.6.2.1.	Das Unternehmen.....	144
3.6.2.2.	Die Ausgangssituation des Projekts.....	145
3.6.2.3.	Der Projektablauf .....	147
3.6.2.4.	Die Kommunikation.....	148
3.6.3	Fallbeispiel 6: Deutsche Telekom AG.....	154
3.6.3.1.	Das Unternehmen.....	154
3.6.3.2.	Die Ausgangssituation des Projekts.....	156
3.6.3.3.	Der Projektablauf .....	157
3.6.3.4.	Die Kommunikation.....	159
3.7	Zehn Sondersituationen im Projekt und ihre kommunikative Bewältigung....	164
3.7.1	Unstimmige Botschaften verwirren das Umfeld.....	164
3.7.2	Massive Neuausrichtung des Projekts .....	166
3.7.3	Gravierende Verfehlung der Projektziele .....	167
3.7.4	Wesentliche Änderung in der Relevanz des Projekts/ Umpriorisierung.....	168
3.7.5	Aufgabe oder Entlassung des Projektleiters .....	170
3.7.6	Anhaltender unerwarteter Widerstand von vielen Seiten .....	171
3.7.7	Teilöffentliche Eskalation der Entscheidungsfindung .....	173
3.7.8	Veränderungsbedarf wird dramatisch unterschätzt.....	174
3.7.9	Projektziele und -aufgaben in negativem Kontext interpretiert.....	175
3.7.10	Geheime Informationen und Aussagen sickern durch .....	176
4.	<b>Übertragbarkeit der Ergebnisse und Ausblick</b> .....	178
4.1	Übertragbarkeit der Ergebnisse .....	178
4.2	Trends der nächsten Jahre.....	178
5.	<b>Appell</b> .....	181
	<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	183
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	185
	<b>Autoren</b> .....	187