

Inhalt

Vorwort	8
1. Theorien zur Kommunikation:	
Anspruch und Wirklichkeit	9
Kommunikation ist Wirkung, nicht Absicht	10
Elemente der Kommunikation: die Lasswell-Formel	11
Nachrichtenübermittlung: das Sender-Empfänger-Modell	13
Nachrichtenauswahl: das Gatekeeper-Modell	14
Nachrichtenumfang: das Eisbergmodell	15
Annahmen über die Kommunikation:	
Kommunikationsaxiome	16
Die vier Seiten einer Nachricht:	
der Kommunikationsquadrant und das 4-Ohren-Modell ...	20
Gute Kommunikation im Projekt	24
Kompakt	25
2. Kommunikationsmanagement:	
die Kommunikation im Projekt organisieren	26
Kommunikationsprozesse:	
die Kommunikation im Projekt regeln	27
Stakeholderanalyse: die Kommunikationspartner	
im Projekt ermitteln	32
Varianten und Einflussfaktoren der Kommunikation	
unterscheiden	37
Projektorganisation: die Verantwortlichen für	
Kommunikation benennen	38
Informationen dokumentieren und verteilen	40
Kompakt	42
3. Kommunikationsmedien:	
die Medienvielfalt nutzen	43
Herausforderung elektronische Medien	44
Die richtigen Medien wählen	49
Virtuelle Kommunikation für virtuelle Teams	56
Kompakt	62

4. Managementkommunikation:	
Entscheider gewinnen	63
Die Kommunikationsgewohnheiten des Managements	64
Instrumente der Managementkommunikation:	
Projektauftrag und Projektmemorandum	66
Das Projekt beim Management präsentieren	68
Das Management richtig informieren	71
Probleme erfolgreich eskalieren	73
In Abstimmung mit dem Management	
unternehmensintern über das Projekt kommunizieren	76
Kompakt	79
5. Projektmarketing: tue Gutes und rede darüber	80
Warum Projektmarketing?	81
Das Projekt bekannt machen	83
Interesse wecken mit dem Elevator Pitch	85
Maßnahmen und Methoden des Projektmarketings	89
Stakeholder durch Projektevents aktivieren	
und emotionalisieren	97
Durch Networking das Projekt sichtbar machen	100
Kompakt	104
6. Kommunikation von Veränderungen:	
die Betroffenen gewinnen	105
Die Betroffenen informieren und überzeugen	106
Mit dem richtigen Medium informieren	109
Prinzipien der Kommunikation beachten	111
Kompakt	115
7. Kommunikationskompetenz:	
gut kommunizieren können	116
Texte verständlich verfassen	117
Texterstellung: vom Entwurf bis zum letzten Schliff	123
Gesprächssituationen im Projekt	128
Kompakt	134

8. Interkulturelle Kommunikation:	
mit Menschen anderer Kulturen kommunizieren	135
Kultur prägt unser Verhalten	136
Hotspots: Fettnäpfchen in der interkulturellen Kommunikation	137
Im Teufelskreis durch kulturbedingte Kommunikationskonflikte	140
Kulturunterschiede bestimmen die Kommunikation	142
Stereotype geben Orientierung	144
Eine interkulturelle Projektkultur gestalten	149
Transfersprache: Transportmittel und Hindernis	151
Kompakt	156
9. Verbesserungsprozess Kommunikation:	
die Qualität der Kommunikation im Projekt steigern ...	157
Verzeichnis der Checklisten	160
Literaturverzeichnis	161
Stichwortverzeichnis	164
Der Autor	167