

Inhaltsübersicht

| | |
|---|------------|
| Inhaltsverzeichnis | 7 |
| Abbildungsverzeichnis | 17 |
| 1 Einleitung..... | 21 |
| 1.1 Projektkommunikation als Erfolgs- und Misserfolgswfaktor | 24 |
| 1.2 Forschungslücke und Forschungsfragen | 34 |
| 2 Kommunikation und Projektmanagement: Ein systemisch-konstruktivistischer Zugang | 39 |
| 2.1 Entwicklungsstand der Projektmanagementlehre | 39 |
| 2.2 Systemtheorie und Konstruktivismus | 56 |
| 2.3 Systemische Projektmodelle | 141 |
| 2.4 Kommunikationsverständnis des Projektmanagements | 173 |
| 2.5 Besonderheiten der Projektkommunikation | 198 |
| 2.6 Dimensionen der Projektkommunikation | 212 |
| 2.7 Zwischenfazit: Systemmodell von Projekten und Kommunikation | 221 |
| 3 Theoretischer Zugang zu Kommunikationsfunktionen in sozialen Systemen | 231 |
| 3.1 Funktionaler Ansatz in der Systemtheorie | 231 |
| 3.2 Konzept der Systemfunktionen | 240 |
| 3.3 Funktionen von Kommunikation | 257 |
| 4 Kommunikation und ihre Aufgabenfelder in Projekten: Eine Bestandsaufnahme auf Basis der Projektmanagementliteratur | 291 |
| 4.1 Analysedimensionen und Zugang zu Projektkommunikationsaufgaben | 291 |
| 4.2 Aufgabenfelder in Projekten | 297 |
| 4.3 Kommunikationsaufgaben in Projekten | 301 |
| 4.4 Kommunikationsaufgaben in der Startphase des Projekts | 304 |
| 4.5 Kommunikationsaufgaben in der Umsetzungsphase des Projekts | 440 |
| 4.6 Kommunikationsaufgaben in der Abschlussphase des Projekts | 579 |
| 5 Kommunikationsfunktionen in Projekten: Eine Bilanz | 627 |
| 5.1 Fremdorientierung | 627 |
| 5.2 Selbstorientierung | 634 |

| | | |
|----------|---------------------------------|------------|
| 5.3 | Verständigung..... | 637 |
| 5.4 | Wirklichkeitskonstruktion..... | 645 |
| 5.5 | Koordination..... | 650 |
| 5.6 | Kooperation | 661 |
| 5.7 | Konstitution | 674 |
| 5.8 | Zusammenfassung | 679 |
| 6 | Fazit und Ausblick | 685 |
| 7 | Danksagung | 687 |
| 8 | Quellen..... | 689 |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|------------|
| Inhaltsverzeichnis | 7 |
| Abbildungsverzeichnis | 17 |
| 1 Einleitung..... | 21 |
| 1.1 Projektkommunikation als Erfolgs- und Misserfolgsfaktor..... | 24 |
| 1.1.1 Projektkommunikation in der Ratgeberliteratur..... | 28 |
| 1.1.2 Projektkommunikation in der Wissenschaft..... | 29 |
| 1.2 Forschungslücke und Forschungsfragen | 34 |
| 2 Kommunikation und Projektmanagement: Ein systemisch-konstruktivistischer Zugang..... | 39 |
| 2.1 Entwicklungsstand der Projektmanagementlehre | 39 |
| 2.1.1 Projekt- und Projektmanagementbegriff | 39 |
| 2.1.2 Perspektive der Betriebswirtschaftslehre und Theoriedefizit des Projektmanagements | 46 |
| 2.2 Systemtheorie und Konstruktivismus | 56 |
| 2.2.1 Nutzen des Systemansatzes | 61 |
| 2.2.2 Systembegriff | 65 |
| 2.2.3 Subsysteme und Multiplexität..... | 68 |
| 2.2.3.1 Technische und biologische Systeme..... | 69 |
| 2.2.3.2 Kognitiv autonome Systeme | 70 |
| 2.2.3.3 Soziale Systeme | 78 |
| 2.2.3.3.1 Soziales System nach Luhmann..... | 79 |
| 2.2.3.3.2 Soziales System nach Hejl | 87 |
| 2.2.4 Dualitäten in sozialen Systemen | 97 |
| 2.2.4.1 Handeln und Struktur..... | 101 |
| 2.2.4.2 Wirklichkeitskonstruktion und Wirklichkeitsordnung..... | 110 |
| 2.2.4.3 Umweltbezug und Systembezug | 113 |
| 2.2.4.4 Differenzierung und Integration | 120 |
| 2.2.4.5 Gliederung und Steuerung..... | 125 |
| 2.2.4.6 Koppelung und Transformation..... | 131 |
| 2.2.4.7 Entwicklung und Reproduktion | 134 |
| 2.3 Systemische Projektmodelle | 141 |
| 2.3.1 Subsysteme..... | 142 |
| 2.3.2 Systemtypen..... | 146 |
| 2.3.3 Systemebenen | 149 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 2.3.4 | Lebenszyklus und Phasen | 153 |
| 2.3.5 | Wirkungsfelder | 163 |
| 2.3.6 | Exkurs: Projekte als Prozessgeflecht | 166 |
| 2.3.7 | Projekte im Grenzbereich der Systemtheorie | 168 |
| 2.3.7.1 | Projekte als soziale Systeme im Ausnahmezustand | 168 |
| 2.3.7.2 | Projekte als Mischungen aus Interaktions- und Organisationssystemen | 169 |
| 2.3.7.3 | Projekte als soziale Konstruktionen | 170 |
| 2.3.8 | Kritik am systemtheoretischen Ansatz | 171 |
| 2.4 | Kommunikationsverständnis des Projektmanagements | 173 |
| 2.4.1 | Informationsaustauschmodell und Derivate | 173 |
| 2.4.2 | Konstruktivistisches Kommunikationsverständnis | 184 |
| 2.4.3 | Mehrebenenmodell von Kommunikation, Verstehen und Kooperation | 192 |
| 2.5 | Besonderheiten der Projektkommunikation | 198 |
| 2.5.1 | Projektbezug und Formen der Projektkommunikation | 198 |
| 2.5.1.1 | Projektgrenzen: Interne, externe und öffentliche Projektkommunikation | 200 |
| 2.5.1.2 | Regelungsgrad: Formale und informelle Projekt- kommunikation | 202 |
| 2.5.1.3 | Anzahl der Beteiligten: <i>one-to-one</i> - und <i>many-to-many</i> - Projektkommunikation | 204 |
| 2.5.1.4 | Richtung: Vertikale, horizontale und laterale Projektkommunikation | 204 |
| 2.5.1.5 | Initiative: <i>push</i> - und <i>pull</i> -Projektkommunikation | 205 |
| 2.5.1.6 | Formen und Medien der Projektkommunikation | 205 |
| 2.5.2 | Besondere Herausforderungen der Projektkommunikation | 207 |
| 2.6 | Dimensionen der Projektkommunikation | 212 |
| 2.6.1 | Soziales System | 212 |
| 2.6.2 | Mediale Infrastruktur | 213 |
| 2.6.3 | Dynamik | 214 |
| 2.6.4 | Themen und Anlässe | 215 |
| 2.6.5 | Folgen | 217 |
| 2.6.6 | Gestaltung | 219 |
| 2.6.7 | Integration und Zusammenwirken der Dimensionen | 220 |
| 2.7 | Zwischenfazit: Systemmodell von Projekten und Kommunikation | 221 |
| 2.7.1 | Soziale Systemtheorie | 221 |
| 2.7.2 | Projektsystem | 224 |
| 2.7.3 | Kommunikationsverständnis | 227 |

| | |
|---|------------|
| 2.7.4 Projektkommunikation | 229 |
| 3 Theoretischer Zugang zu Kommunikationsfunktionen in sozialen Systemen | 231 |
| 3.1 Funktionaler Ansatz in der Systemtheorie | 231 |
| 3.2 Konzept der Systemfunktionen | 240 |
| 3.2.1 Systemfunktionen in Projektsystemen..... | 240 |
| 3.2.1.1 Strukturation und Wirklichkeit | 246 |
| 3.2.1.2 Grenzsteuerung: Umweltbezug und Selbstbezug | 246 |
| 3.2.1.3 Sinnstiftung: Differenzierung und Integration | 249 |
| 3.2.1.4 Organisation: Gliederung und Steuerung | 250 |
| 3.2.1.5 Metabolismus: Koppelung und Transformation | 252 |
| 3.2.1.6 Evolution: Reproduktion und Entwicklung..... | 254 |
| 3.2.1.7 Zusammenspiel der Systemfunktionen..... | 256 |
| 3.3 Funktionen von Kommunikation | 257 |
| 3.3.1 Basisfunktionen von Kommunikation..... | 257 |
| 3.3.2 Kommunikationsfunktionen von Unternehmen und Projekten im Vergleich | 263 |
| 3.3.3 Beitrag der Kommunikationsfunktionen zu den Systemfunktionen in Projekten | 272 |
| 3.3.3.1 Kommunikation auf der Ebene von Strukturation und Wirklichkeit | 272 |
| 3.3.3.2 Kommunikation und Grenzsteuerung | 273 |
| 3.3.3.2.1 Projektsystem | 273 |
| 3.3.3.2.2 Komponenten | 274 |
| 3.3.3.2.3 Umwelt..... | 274 |
| 3.3.3.3 Kommunikation und Sinnstiftung | 275 |
| 3.3.3.3.1 Projektsystem | 276 |
| 3.3.3.3.2 Umwelt..... | 278 |
| 3.3.3.3.3 Komponenten | 279 |
| 3.3.3.4 Kommunikation und Organisation..... | 280 |
| 3.3.3.4.1 Projektsystem | 280 |
| 3.3.3.4.2 Umwelt..... | 281 |
| 3.3.3.4.3 Komponenten | 282 |
| 3.3.3.5 Kommunikation und Metabolismus..... | 282 |
| 3.3.3.5.1 Projektsystem | 283 |
| 3.3.3.5.2 Umwelt..... | 284 |
| 3.3.3.5.3 Komponenten | 285 |
| 3.3.3.6 Kommunikation und Evolution | 285 |
| 3.3.3.6.1 Projektsystem | 285 |
| 3.3.3.6.2 Umwelt..... | 288 |
| 3.3.3.6.3 Komponenten | 288 |

| | |
|--|------------|
| 3.3.3.7 Funktionen der Kommunikation in sozialen Systemen im Überblick | 290 |
| 4 Kommunikation und ihre Aufgabenfelder in Projekten: Eine Bestandsaufnahme auf Basis der Projektmanagementliteratur..... | 291 |
| 4.1 Analysedimensionen und Zugang zu Projektkommunikationsaufgaben..... | 291 |
| 4.1.1 Soziales System..... | 292 |
| 4.1.2 Mediale Infrastruktur..... | 293 |
| 4.1.3 Dynamik | 294 |
| 4.1.4 Themen und Anlässe | 295 |
| 4.1.5 Folgen | 296 |
| 4.1.6 Gestaltung..... | 296 |
| 4.2 Aufgabenfelder in Projekten | 297 |
| 4.3 Kommunikationsaufgaben in Projekten | 301 |
| 4.4 Kommunikationsaufgaben in der Startphase des Projekts | 304 |
| 4.4.1 Projektstartphase im Überblick..... | 304 |
| 4.4.2 Leistungserbringung in der Startphase..... | 309 |
| 4.4.2.1 Systemebene Projekt..... | 309 |
| 4.4.2.1.1 Problemlösungszyklus | 309 |
| 4.4.2.1.2 Analyse der Ausgangssituation..... | 311 |
| 4.4.2.1.3 Konkretisierung des Projektziels..... | 312 |
| 4.4.2.1.4 Gemeinsame Sprache und gemeinsames Projektverständnis | 316 |
| 4.4.2.2 Systemebene Umwelt..... | 318 |
| 4.4.2.2.1 Nutzenerwartungen aus Auftraggebersicht..... | 318 |
| 4.4.2.3 Systemebene Komponenten | 320 |
| 4.4.2.3.1 Individuelle Kompetenzen in der Teamzusammenstellung..... | 320 |
| 4.4.2.3.2 Gruppengröße und Heterogenität..... | 322 |
| 4.4.2.3.3 Akquise der Projektteammitglieder | 324 |
| 4.4.2.3.4 Qualifikation des Projektleiters..... | 325 |
| 4.4.3 Koordination in der Startphase..... | 327 |
| 4.4.3.1 Systemebene Projekt..... | 327 |
| 4.4.3.1.1 Projektdefinition als Referenz | 327 |
| 4.4.3.1.2 Projektplanung..... | 328 |
| 4.4.3.1.3 Risikomanagement | 331 |
| 4.4.3.1.4 Management der Projektkommunikation..... | 336 |
| 4.4.3.1.4.1 Integration der Projektkommunikation | 338 |
| 4.4.3.1.4.2 Planung der Projektkommunikation..... | 339 |
| 4.4.3.1.4.3 Kommunikationsbudget..... | 341 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 4.4.3.1.4.4 | Organisation der Projektkommunikation... | 344 |
| 4.4.3.1.4.5 | Rollen der Projektmitglieder in der Projektkommunikation | 347 |
| 4.4.3.2 | Systemebene Umwelt..... | 351 |
| 4.4.3.2.1 | Projektvereinbarung und Vertragsgestaltung..... | 351 |
| 4.4.3.2.2 | Öffentlicher Projektstart | 352 |
| 4.4.3.2.3 | Management der Projektkommunikation..... | 353 |
| 4.4.3.2.3.1 | Umfeldanalyse und Stakeholder- management | 353 |
| 4.4.3.2.3.2 | Rollen der Stakeholder in der Projektkommunikation | 366 |
| 4.4.3.3 | Systemebene Komponenten | 371 |
| 4.4.3.3.1 | Kommunikationsfähigkeiten | 371 |
| 4.4.3.3.2 | Kommunikationsfertigkeiten..... | 375 |
| 4.4.4 | Kooperation in der Startphase..... | 383 |
| 4.4.4.1 | Systemebene Projekt..... | 383 |
| 4.4.4.1.1 | Teamentwicklung..... | 383 |
| 4.4.4.1.2 | Konfliktmanagement | 398 |
| 4.4.4.1.3 | Projektkultur, Kommunikationskultur, Reflexion .. | 410 |
| 4.4.4.2 | Systemebene Umwelt..... | 420 |
| 4.4.4.2.1 | Unternehmenskultur und Projektkultur..... | 420 |
| 4.4.4.2.2 | Kultur der Stakeholderkommunikation | 421 |
| 4.4.4.3 | Systemebene Komponenten | 425 |
| 4.4.4.3.1 | Persönliche Interessen, Verpflichtungen und Ziele | 425 |
| 4.4.4.3.2 | Kommunikationskompetenz als Schlüsselkompetenz emotionaler Intelligenz | 426 |
| 4.4.4.3.3 | Medienkompetenz und Medienauswahl..... | 428 |
| 4.4.4.3.4 | Kommunikativität: Persönlichkeit und Kommunikationsstil..... | 429 |
| 4.4.5 | Zentrale Kommunikationsinstrumente in der Startphase | 432 |
| 4.4.5.1 | Projekt-kick-off..... | 432 |
| 4.4.5.2 | Projektstartworkshop | 433 |
| 4.5 | Kommunikationsaufgaben in der Umsetzungsphase des Projekts | 440 |
| 4.5.1 | Umsetzungsphase im Überblick..... | 440 |
| 4.5.2 | Leistungserbringung in der Umsetzungsphase | 442 |
| 4.5.2.1 | Systemebene Projekt..... | 442 |
| 4.5.2.1.1 | Kreativität und Lösungsentwicklung..... | 442 |
| 4.5.2.1.2 | Meinungsbildung und Entscheidungsfindung in der Gruppe..... | 445 |
| 4.5.2.2 | Systemebene Umwelt..... | 448 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| 4.5.2.2.1 | Fachliche Zusammenarbeit mit Lieferanten, Partnern, externen Mitarbeitern | 448 |
| 4.5.2.2.2 | Ideenaustausch und Lernen aus anderen Projekten..... | 451 |
| 4.5.2.3 | Systemebene Komponenten | 452 |
| 4.5.2.3.1 | Individuelles Wissen und Know-how-Aufbau | 452 |
| 4.5.3 | Koordination in der Umsetzungsphase..... | 452 |
| 4.5.3.1 | Systemebene Projekt..... | 452 |
| 4.5.3.1.1 | Kommunikation, Koordination und Kooperation in der Projektorganisation | 453 |
| 4.5.3.1.2 | Koordinationsinstrumente | 458 |
| 4.5.3.1.3 | Projektinterne Organisation | 461 |
| 4.5.3.1.4 | Improvisation, Selbstorganisation und Agilität | 464 |
| 4.5.3.1.5 | Abgrenzung und Selbststeuerung des Projekt- teams | 472 |
| 4.5.3.1.6 | Projektsteuerung und Projektcontrolling | 476 |
| 4.5.3.1.7 | Änderungsmanagement..... | 481 |
| 4.5.3.1.8 | Management der Projektkommunikation..... | 482 |
| 4.5.3.1.8.1 | Zusammenspiel von technischer und <i>face-to-face</i> -Kommunikation | 482 |
| 4.5.3.1.8.2 | Medien-Mix und Integration der Instrumente | 490 |
| 4.5.3.1.8.3 | Projektinformationswesen | 491 |
| 4.5.3.1.8.4 | Dokumentation | 493 |
| 4.5.3.1.8.5 | Projektmanagementinformationssystem | 495 |
| 4.5.3.1.8.6 | Controlling der Projektkommunikation..... | 498 |
| 4.5.3.2 | Systemebene Umwelt..... | 502 |
| 4.5.3.2.1 | Projektorganisation in der Linienorganisation | 502 |
| 4.5.3.2.2 | Management der Projektkommunikation..... | 507 |
| 4.5.3.2.2.1 | Projektmarketing | 507 |
| 4.5.3.2.2.2 | Berichterstattung | 514 |
| 4.5.3.3 | Systemebene Komponenten | 517 |
| 4.5.3.3.1 | Projektinterne Spezialisierung | 517 |
| 4.5.4 | Kooperation in der Umsetzungsphase | 519 |
| 4.5.4.1 | Systemebene Projekt..... | 519 |
| 4.5.4.1.1 | Vertrauensaufbau im Projektteam | 519 |
| 4.5.4.1.2 | Kooperation mit externen Mitarbeitern | 523 |
| 4.5.4.1.3 | Führung | 525 |
| 4.5.4.1.4 | Gruppenarbeit und Besprechungen..... | 529 |
| 4.5.4.1.5 | Virtuelle Zusammenarbeit..... | 533 |
| 4.5.4.1.6 | Veränderungen der Projektparameter..... | 544 |
| 4.5.4.2 | Systemebene Umwelt..... | 546 |

| | | |
|-------------|--|------------|
| 4.5.4.2.1 | Vertrauensaufbau zu Stakeholdern | 546 |
| 4.5.4.2.2 | Netzwerk- und Beziehungspflege | 548 |
| 4.5.4.2.3 | Verhandlung, Interessenausgleich | 551 |
| 4.5.4.2.4 | Mikropolitik und Macht | 556 |
| 4.5.4.2.5 | Selektive Kommunikation und Informations- kontrolle | 564 |
| 4.5.4.2.6 | Projektkrisen | 566 |
| 4.5.4.3 | Systemebene Komponenten | 570 |
| 4.5.4.3.1 | Motivation | 570 |
| 4.6 | Kommunikationsaufgaben in der Abschlussphase des Projekts..... | 579 |
| 4.6.1 | Abschlussphase im Überblick | 579 |
| 4.6.2 | Leistungserbringung in der Abschlussphase | 583 |
| 4.6.2.1 | Systemebene Projektsystem | 583 |
| 4.6.2.1.1 | Wissensmanagement und Wissenssicherung | 583 |
| 4.6.2.2 | Systemebene Umwelt | 590 |
| 4.6.2.2.1 | Veränderungsprozesse und Widerstände | 590 |
| 4.6.2.3 | Systemebene Komponenten | 601 |
| 4.6.2.3.1 | Bewertung individueller Leistungen und Feedbackgespräche | 601 |
| 4.6.3 | Koordination in der Abschlussphase | 603 |
| 4.6.3.1 | Systemebene Projekt | 603 |
| 4.6.3.1.1 | Projektabbruch | 603 |
| 4.6.3.1.2 | Projektevaluation und Projektlernen | 606 |
| 4.6.3.1.3 | Management der Projektkommunikation | 609 |
| 4.6.3.1.3.1 | Abschluss der Projektkommunikation und Überführung in die Regelkommunikation | 609 |
| 4.6.3.1.3.2 | Evaluation der Kommunikation und <i>best practices</i> | 610 |
| 4.6.3.2 | Systemebene Umwelt | 613 |
| 4.6.3.2.1 | Formale Projektübergabe und Abschlussbericht | 613 |
| 4.6.3.3 | Systemebene Komponenten | 614 |
| 4.6.3.3.1 | Anschlussperspektiven nach Projektende und Fortbildung | 614 |
| 4.6.3.3.2 | Kommunikationsfähigkeiten in der Ausbildung und Zertifizierung zum Projektmanager | 615 |
| 4.6.4 | Kooperation in der Abschlussphase | 618 |
| 4.6.4.1 | Systemebene Projekt | 618 |
| 4.6.4.1.1 | Auflösung des Teams | 618 |
| 4.6.4.2 | Systemebene Umwelt | 619 |
| 4.6.4.2.1 | Abschluss und Würdigung der Stakeholderbeziehungen | 619 |
| 4.6.4.2.2 | Erfolgsmeldung | 620 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 4.6.4.3 | Systemebene Komponenten | 622 |
| 4.6.4.3.1 | Persönliche Zielerreichung und Erfolgswahrnehmung | 622 |
| 4.6.4.3.2 | Soziale Fertigkeiten und Beziehungspotenziale | 623 |
| 5 | Kommunikationsfunktionen in Projekten: Eine Bilanz..... | 627 |
| 5.1 | Fremdorientierung | 627 |
| 5.1.1 | Orientierungsangebote geben | 627 |
| 5.1.2 | Sichtbarkeit schaffen | 629 |
| 5.1.3 | Forderungen stellen | 630 |
| 5.1.4 | Überzeugen..... | 630 |
| 5.1.5 | Weisungen erteilen..... | 631 |
| 5.1.6 | Politik betreiben, Macht einsetzen..... | 632 |
| 5.2 | Selbstorientierung | 634 |
| 5.2.1 | Orientierung erbitten..... | 634 |
| 5.2.2 | Einflussnahme erkennen und abwehren | 634 |
| 5.2.3 | Selbstbeobachtung und Selbstreflexion einleiten | 635 |
| 5.2.4 | Fremdbeobachtung und Feedback nutzen..... | 636 |
| 5.3 | Verständigung..... | 637 |
| 5.3.1 | Perspektiven anderer übernehmen und Verstehen bestätigen | 638 |
| 5.3.2 | Über Kommunikation kommunizieren..... | 639 |
| 5.3.3 | Prozess der Verständigung steuern | 640 |
| 5.3.4 | Komplexitätsproduktion und -reduktion vornehmen | 641 |
| 5.3.5 | Erwartungen kennen lernen | 643 |
| 5.3.6 | Meinungsbildungsprozess durchlaufen und Entscheidung treffen..... | 644 |
| 5.4 | Wirklichkeitskonstruktion | 645 |
| 5.4.1 | Gemeinsames Ziel formulieren..... | 646 |
| 5.4.2 | Transfer, Vernetzung und Sicherung von Wissen ermöglichen..... | 647 |
| 5.4.3 | Sich wechselseitig zu Problemlösung und Lernen stimulieren | 649 |
| 5.5 | Koordination..... | 650 |
| 5.5.1 | Fremdkoordination vornehmen durch Vorstrukturierung von Kommunikation..... | 650 |
| 5.5.2 | Selbstkoordination vornehmen durch Kommunikation in Echtzeit..... | 652 |
| 5.5.3 | Entscheidungen herbeiführen..... | 654 |
| 5.5.4 | Verbindlichkeit von Entscheidungen sichern | 655 |
| 5.5.5 | Einblick gewähren und Kontrolle ermöglichen..... | 656 |
| 5.5.6 | Effizienz der Zusammenarbeit steigern | 658 |

| | |
|---|------------|
| 5.6 Kooperation..... | 661 |
| 5.6.1 Eine Gemeinschaft bilden | 662 |
| 5.6.2 Verhalten disziplinieren | 665 |
| 5.6.3 Status, Identität und Individualität absichern | 666 |
| 5.6.4 Konflikte austragen..... | 667 |
| 5.6.5 Partizipation ermöglichen | 670 |
| 5.6.6 Motivation und Arbeitszufriedenheit erhalten und Sinnstiftung ermöglichen..... | 671 |
| 5.7 Konstitution..... | 674 |
| 5.7.1 Kooperative Arbeits- und Kommunikationskultur entwickeln | 674 |
| 5.7.2 Kommunikative Möglichkeiten durch Medien erweitern..... | 677 |
| 5.7.3 Kommunikationsfähigkeit entwickeln..... | 677 |
| 5.8 Zusammenfassung | 679 |
| 6 Fazit und Ausblick | 685 |
| 7 Danksagung | 687 |
| 8 Quellen..... | 689 |