

Konflikte in Projekten – Mediation als Variante vor dem Projektausstieg?

Petra Schulte,
10. Dezember 2010

FPO

Nicht jene, die streiten, sind zu fürchten,
sondern jene, die ausweichen.
(Marie von Ebner-Eschenbach)

Konflikte – ein paar Statements

Konflikte sind gut und notwendig, um Projekte erfolgreich durchzuführen.

Entwicklungschancen!

Ko
zei
Sie

Friedlich und höflich ist manchmal...
friedhöflich!

Neue Wege können entdeckt werden, auch wenn die Reise für die
Konfliktparteien mühsam sein kann.

Konflikte – wie entwickelt sich das?



Was ist Mediation?

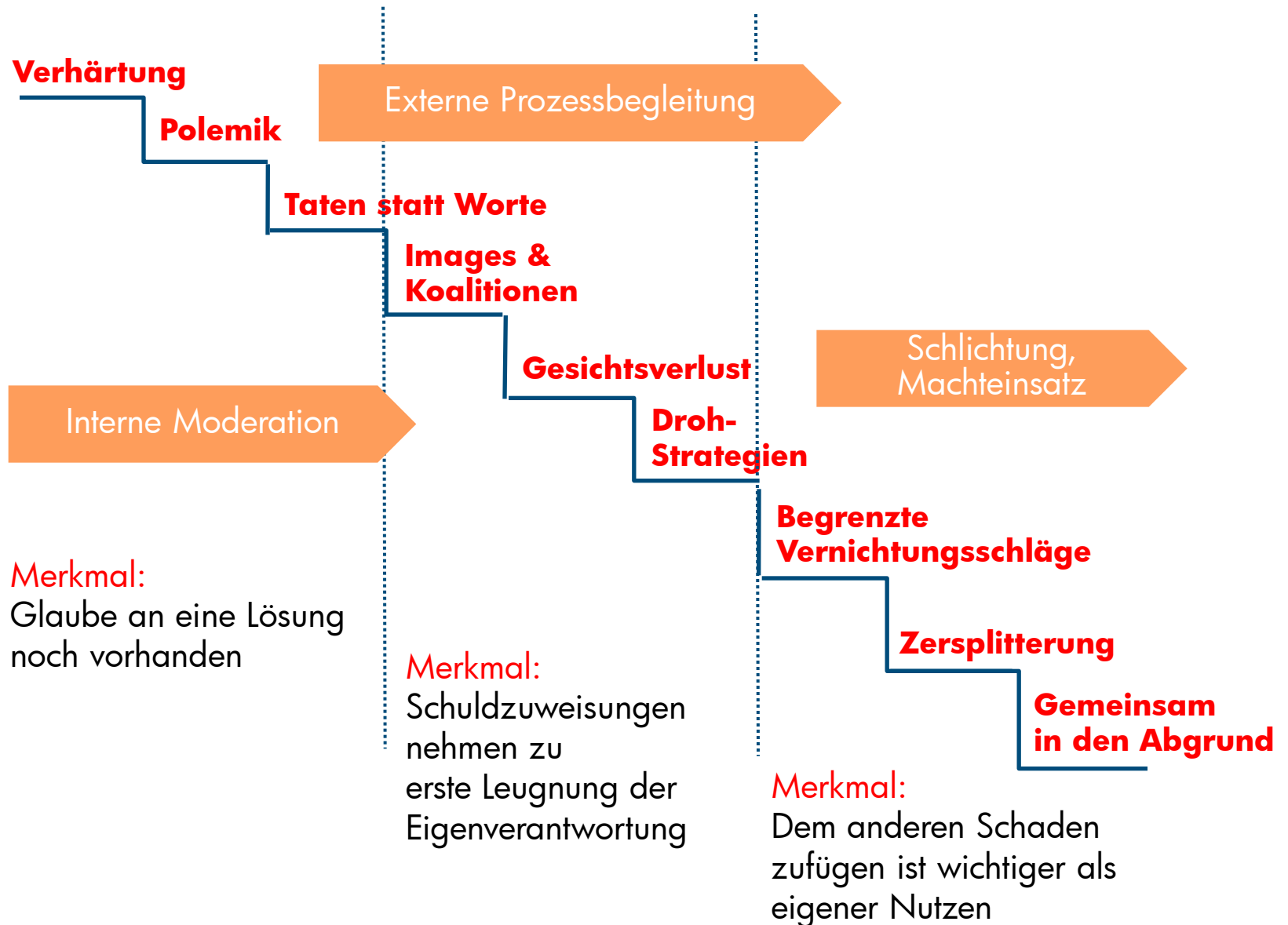


Erfolgsfaktoren der Mediation

Warum funktioniert dieser Prozess so gut?

- Effizienter und gesteuerter Einigungsprozess mit Hilfe des Mediators
- Trennung von Menschen und Problemen
- Zukunftsorientiert
- Zielorientiert zu einer WIN-WIN-Lösung
- Hohe Ergebniszufriedenheit der Beteiligten durch eigenverantwortlich erarbeitete, maßgeschneiderte Lösung
- Erhalt der Grundlage und Verbesserung der weiteren Zusammenarbeit bei den Beteiligten
- Parteien sind zu jeder Zeit „Herr des Verfahrens“, da die Entscheidungen von den Parteien getroffen werden

Eskalationsstufen nach F. Glasl



Praxisbeispiel I: Projektteam - Kundenteam



Bergsteiger

versus



Allgäuwanderer

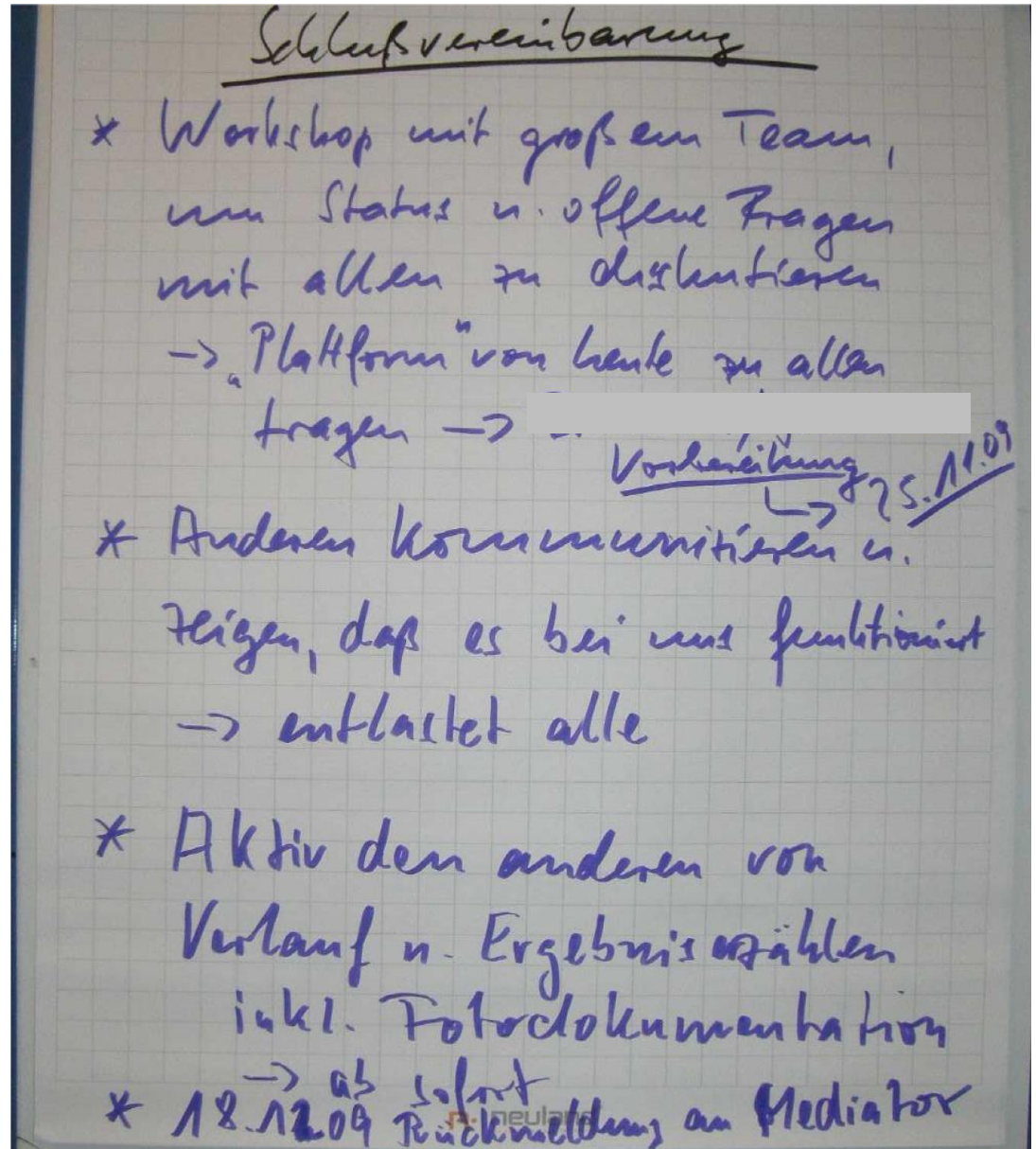
Praxisbeispiel II: interne IT vs. Fachabteilung

Meine Sicht der Dinge



Praxisbeispiel: interne IT vs. Fachabteilung

Schlussvereinbarung



Nutzen der Mediation: Vermeidung von Konfliktkosten

Gallup Studie

- 2006: Konfliktkosten von 241 Milliarden Euro in Deutschland (geschätzt)

KPMG Studie

- 2009: Konfliktkostenstudie bei 4000 Unternehmen in Deutschland
- TOP3 Bereiche:
 - Projektarbeit: gescheiterte Projekte, Terminverzögerungen
50%: Konfliktkosten > 50 K Euro jährlich
5%: Konfliktkosten > 500 K Euro jährlich
 - Entgangene Aufträge, Kundenfluktuation
 - Mitarbeiterfluktuation, offene Stellen

- Auswirkungen auf Umsatz, Gewinn, Kosten (verminderte Arbeitsleistung)

Vorteile der Mediation



Mögliche Auslöser für Mediation

- Alle Arten von Konflikten, die während eines Projekts auftreten
 - ❑ Konflikt über Leistungen – was ist im Scope, was nicht?
 - ❑ Konflikt wegen Terminen – was kann bis ... geliefert werden, was nicht?
 - ❑ Konflikt zwischen Projektmitarbeitern
 - ❑ Konflikt zwischen Fachabteilung und IT
 - ❑ Konflikt zwischen Team des Dienstleisters und Team des Kunden
 - ❑ Konflikt zwischen unterschiedlichen IT-Bereichen

Es ist besser, Konflikte frühzeitig anzugehen, bevor die Gefahr des Projektabbruchs besteht.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Petra Schulte
MoC & Business Consultant
Wirtschaftsmediatorin

schulpetra@googlemail.com

petra.schulte@hp.com

Mobil: 0151-14751237

FPO



Kooperation erfordert Mut.