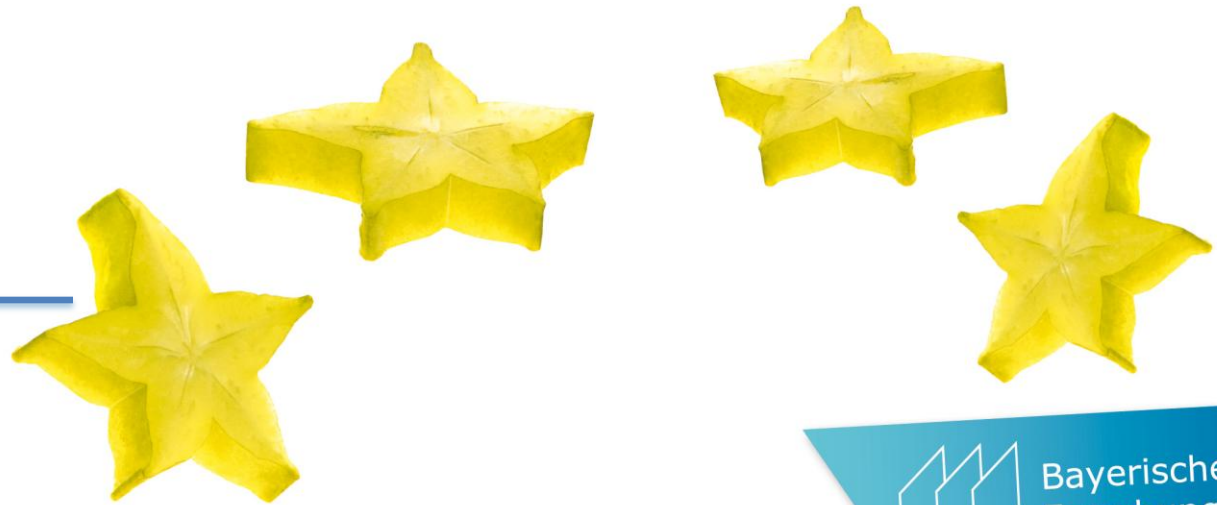


Referent:

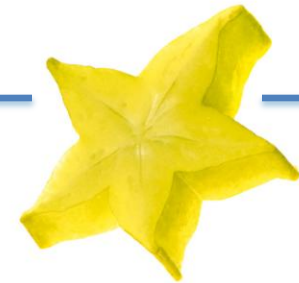
Thomas Eigner



Anlass: Workshop „Wie manage ich ein EU-Projekt?“



Thema: Konfliktmanagement im Projekt



Datum: 11. November 2014

Ort: Raum ‚Atelier‘ in der allynet GmbH in München

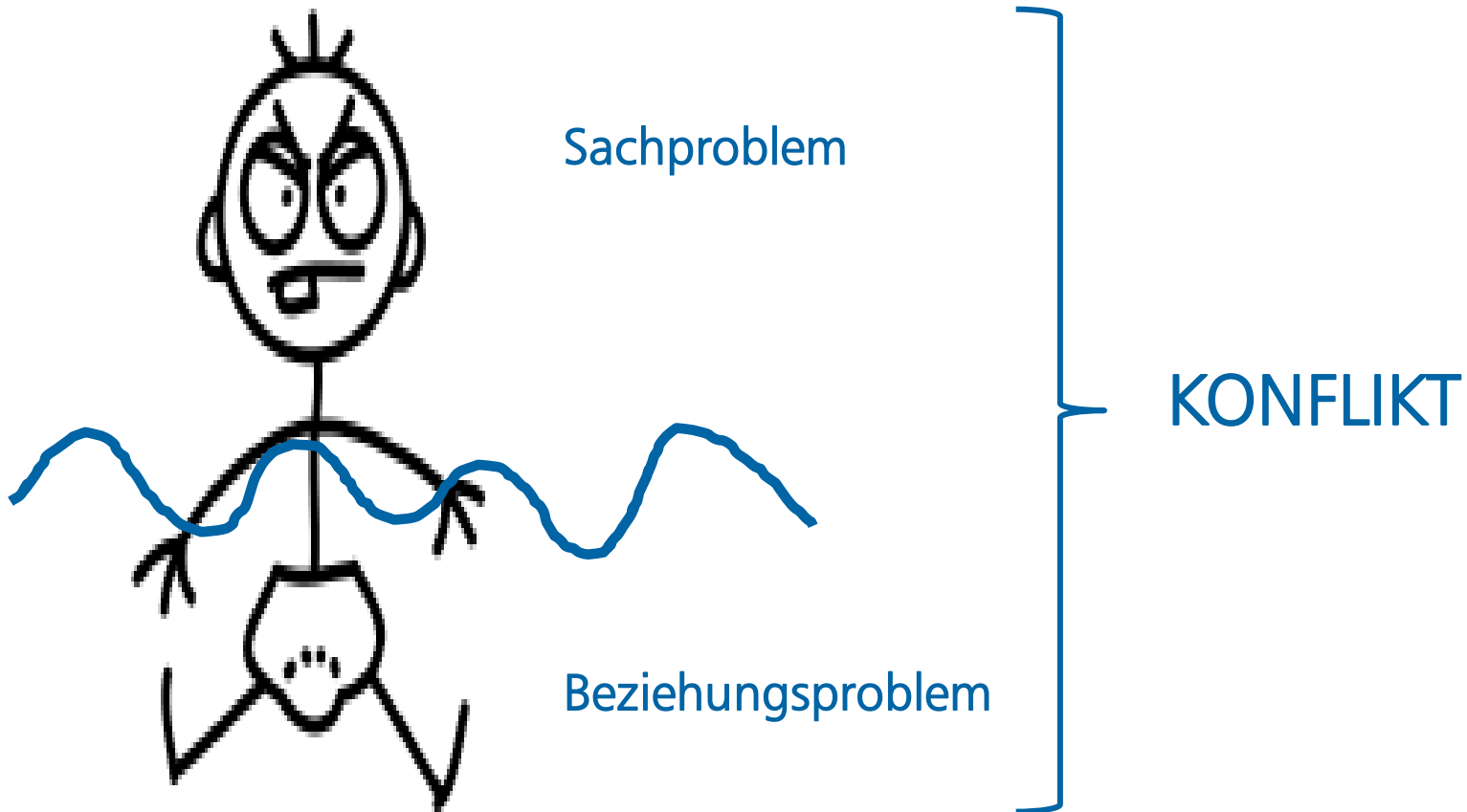


Konflikte kommen oft auf leisen Sohlen

- Widerstand, Ablehnung
- Rückzug, Desinteresse
- Feindseligkeit, Gereiztheit, Aggressivität
- Intrigen, Gerüchte
- Sturheit, Uneinsichtigkeit
- Formalität, Überkonformität
- Körperliche Symptome, Krankheit



Was ist ein Konflikt?



...und nach dem bekannten Eisbergmodell...



KONFLIKT

Quelle: Dialoge Köln



Was ist ein Konflikt? – eine Definition hierzu

Ein Konflikt liegt dann vor, wenn ein Mensch sich bei der Realisierung seines

- ☞ Denkens
- ☞ Vorstellens
- ☞ Wahrnehmens
- ☞ Fühlens
- ☞ Wollens

durch einen anderen Menschen beeinträchtigt fühlt.



Die wichtigsten Arten von Konflikten

- Sachverhaltskonflikte
- Interessenskonflikte
- Beziehungskonflikte
- Wertekonflikte
- Strukturkonflikte



Männliche Form der Konfliktbewältigung

Maskuline Gesellschaften tendieren dazu, Konflikte durch Kämpfe zu lösen.
Feminine Gesellschaften suchen Kompromisse durch Verhandeln.

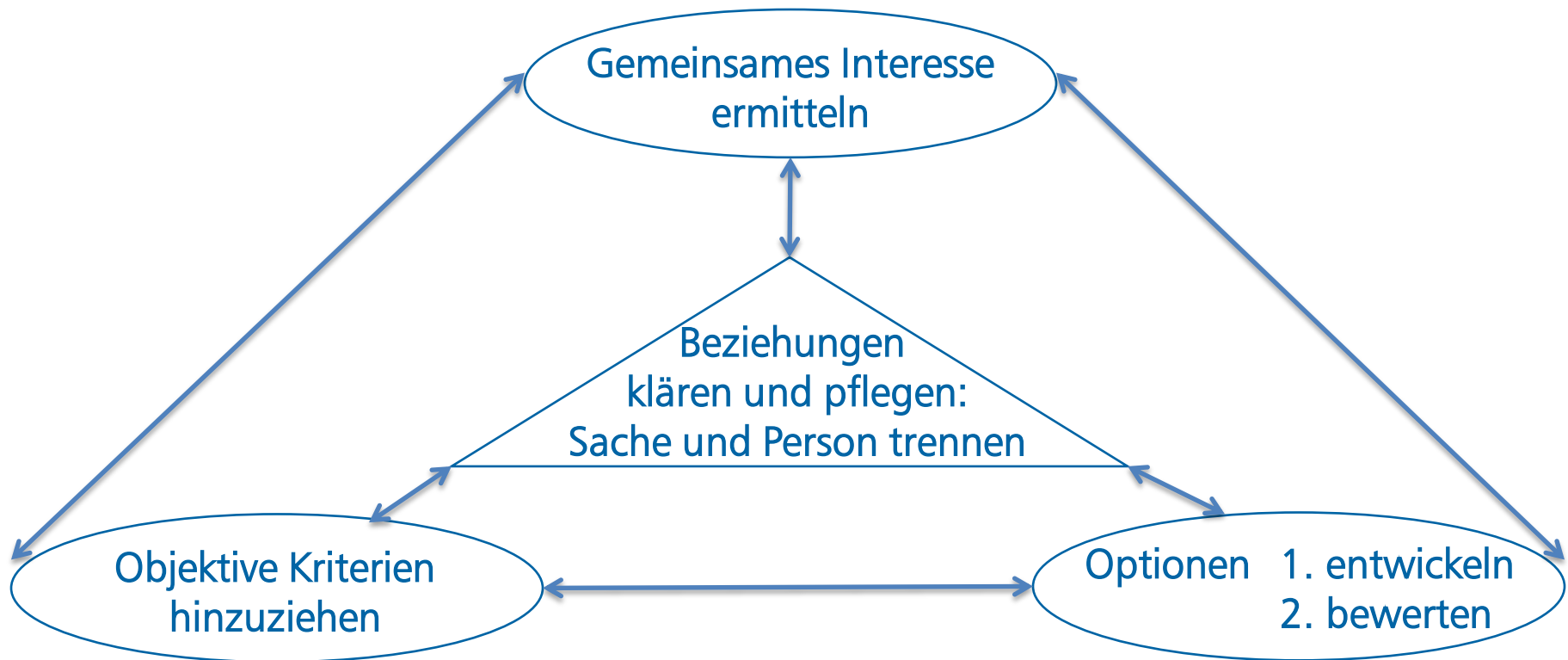


Wie führen Sie ein klärendes Gespräch?

- 4-Augen-Gespräch
- Ich-Botschaften
- Themen konkret ansprechen
- Beziehungsebene aktivieren
- Aktives Zuhören und Verstehen
- Klare Vereinbarungen schließen



Konflikte nach dem Harvard-Konzept klären



Das „Tool in der Hinterhand“: Beste Alternative entwickeln



Risiken von Konflikten

- Stress und Belastung der Mitarbeiter/innen
- Zersplitterung von Teams
- Unproduktiver Zeitaufwand
- Fluktuation und Krankenstände

und die Folgen hieraus!



Vorteile von Konflikten

- Sie weisen auf Probleme hin
- Sie lösen Veränderungen aus
- Sie regen Interesse und Neugierde an
- Sie vertiefen Beziehungen in einem Projektteam
- Sie stärken den Gruppenzusammenhalt in einem Projektteam

Um einen Nutzen aus Konflikten zu ziehen, muss es allerdings gelingen, sie zu erkennen, nicht zu leugnen und bereit sein, sie konstruktiv zu bearbeiten



Die vier Grundformen des Konfliktmanagement



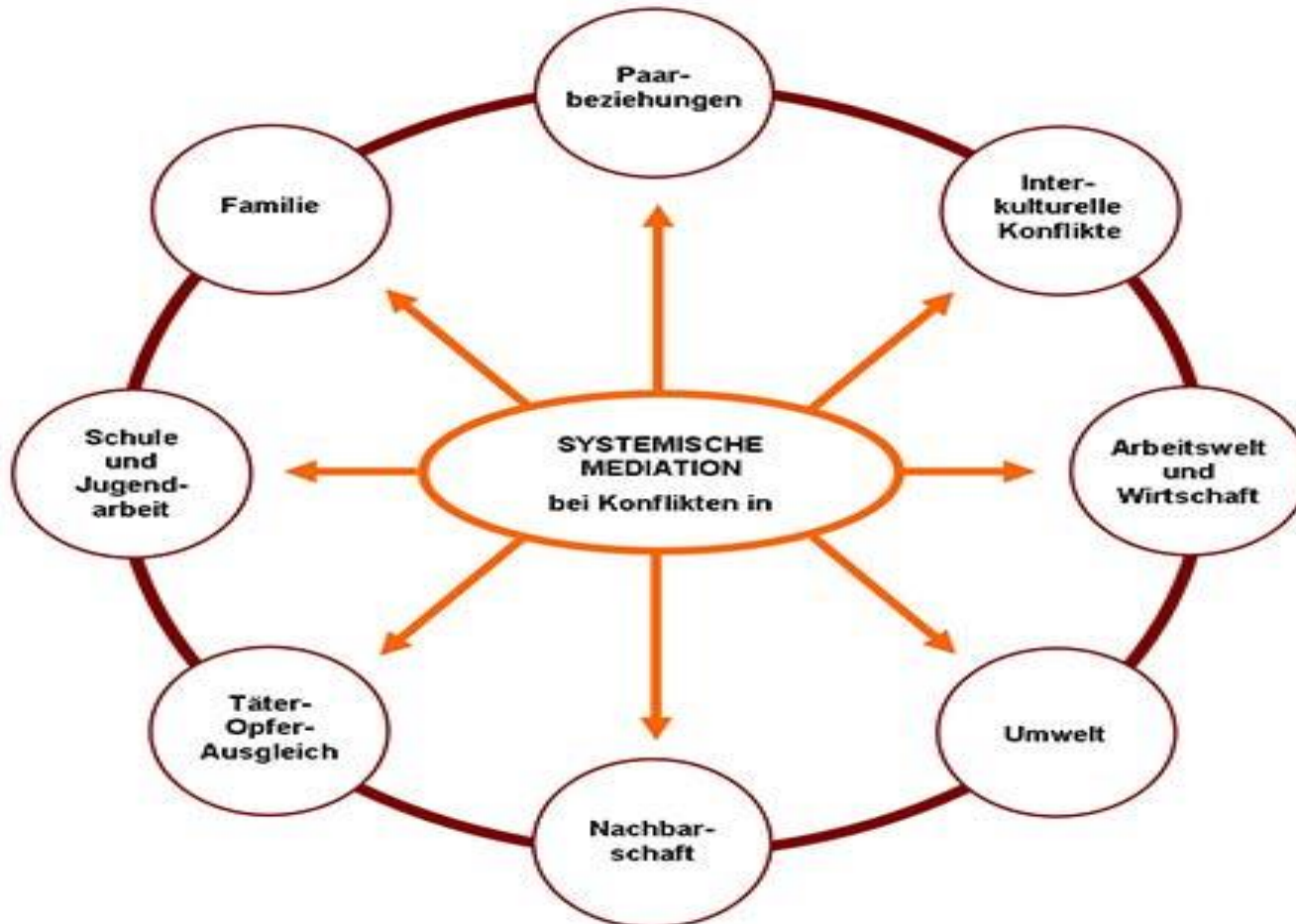


Mediation in Abgrenzung zu anderen Formen

| | |
|---------------------------|---|
| Mediation und Moderation | Mediation verfolgt ein einziges Ziel: die Konfliktbearbeitung. Auf diesem Weg werden unter anderem Techniken der Moderation eingesetzt. |
| Mediation und Supervision | In der Mediation geht es in erster Linie nicht um die Erhöhung der beruflichen Professionalität, sondern um die Klärung eines Konflikts. |
| Mediation und Coaching | Mediation berät nicht, sondern leistet eine Vermittlungsdienstleistung. Konfliktcoaching findet mit nur einer Person statt. |
| Mediation und Teamentw. | Teamentwicklung kann Konfliktbearbeitung umfassen, muss es aber nicht. Mediation umfasst <u>immer</u> die Konfliktlösung. |
| Mediation und Orga.-entw. | Orga.-entw. hat zwei Teilziele: Die Effizienz der Organisation zu erhöhen und die Arbeitswelt menschlicher zu gestalten. Zur Klärung von innerbetrieblichen Konflikten und zur Einführung eines Konfliktmanagementsystems kann Mediation positiv beitragen. |

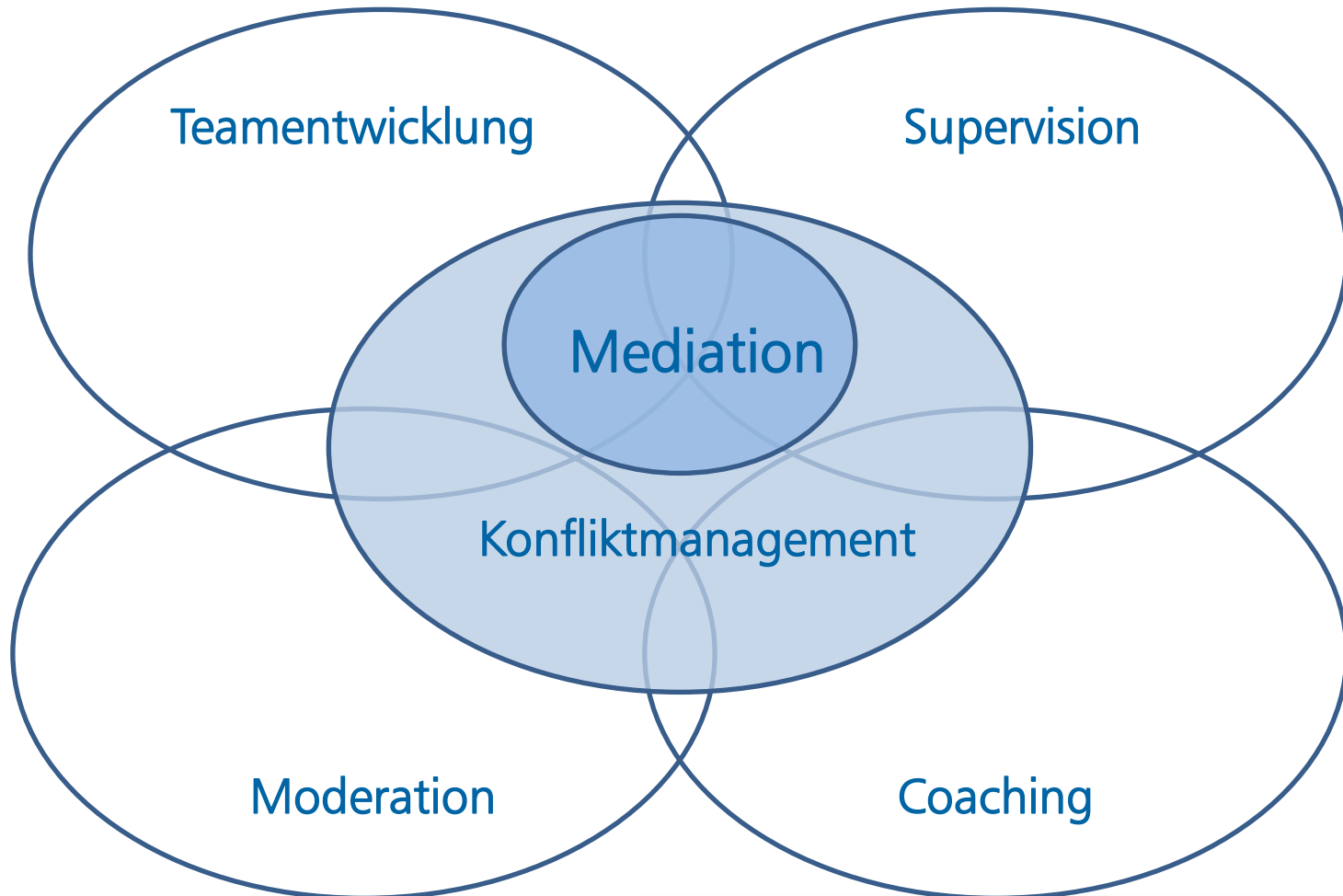


Mediation als integratives Verfahren zur Konfliktbearbeitung





Das Konfliktmanagement-Kleeblatt





Begriffsbest. von MEDIATION gemäß Mediations-Gesetz

Seit 26. Juli 2012 (BGBl. I S. 1577)

Artikel 1

Mediationsgesetz (MediationsG)

§ 1

Begriffsbestimmungen

(1) Mediation ist ein vertrauliches und strukturiertes Verfahren, bei dem Parteien mit Hilfe eines oder mehrerer Mediatoren freiwillig und eigenverantwortlich eine einvernehmliche Beilegung ihres Konflikts anstreben.



Was ist Mediation?

- Mediation ist Vermittlung.
- Sie ist ein Instrument zur kooperativen Konfliktlösung.
- Der externe, allparteiliche Mediator (= Vermittler) unterstützt die Mediationsteilnehmer, indem er sie durch einen Klärungsprozess führt:
„Er befähigt und bestärkt sie, ihre eigenen Bedürfnisse, Interessen und Wünsche zu formulieren, die des Anderen zu verstehen und eigenverantwortlich zu einer für alle gewinnbringenden Lösung zu kommen.“
- Die Parteien entscheiden selbst.
- Der Mediator organisiert die Kommunikation der Teilnehmer.
- Er ist sozusagen Katalysator und steuert das Verfahren.



Das Phasenmodell der Mediation

Prä-Mediationsphase

1. Rahmenphase
2. Themensammlung
3. Konfliktbearbeitung
4. Lösungssuche
5. Vereinbarung

Post-Mediationsphase



Mediation ist dann die erste Verfahrenswahl, wenn...

eine nachhaltige Verbesserung
der Beziehung
zwischen den Streitparteien
angestrebt wird.

Mediation klärt Konflikte - sie fällt kein Urteil!!!

Üblicherweise stehen Sie als Projektleiter in einem laufenden Projekt auch nach der Klärung eines Konflikts mit den Konfliktbeteiligten in einer Beziehung.



Prüfkriterien für den Einsatz von Mediation

- ✓ Soll ein erkanntes Störungssymptom beseitigt werden oder dessen Ursachen?
- ✓ Soll gegenseitiges Verständnis eine nachhaltige Beziehung ermöglichen oder ein Anspruch durchgesetzt werden?
- ✓ Gibt es für den Konflikt schon Erfahrungswerte für den Einsatz bestimmter Verfahren? Passt ein bestimmtes Verfahren in die Kultur des Projektteams?
- ✓ Muss eine Möglichkeit zur Vollstreckung der erarbeitenden Lösung gewährleistet werden?
- ✓ Hat die Lösung des Konflikts eine große Bedeutung als Orientierungswert für andere Konflikte?
- ✓ Welche Auswirkungen hat das Ergebnis auf künftige Beziehungen?
- ✓ Welche Kosten entstehen beim Verfahren und welche können vermieden werden?
- ✓ Was für ein Urteil würde ein Richter in der Sache wahrscheinlich treffen?
- ✓ Spielen Fristen eine Rolle?
- ✓ Soll das Verfahren kulturelle oder sprachliche Barrieren überbrücken?
- ✓ Spielt Vertraulichkeit eine Rolle?
- ✓ Wird im Verfahren Fachkunde benötigt?



Bitte beachten Sie auch folgende Webseiten!

desca = development of a simplified consortium agreement

<http://www.desca-2020.eu>

http://www.desca-2020.eu/fileadmin/content/20140312_DESCA_2020_with_elucidations.pdf

(Seite 34 ff, Ziffer 11.8 „settlement of disputes“)

www.bmediation.eu



Wenden Sie frühzeitig die Möglichkeiten zur konsensualen
und nachhaltigen Konfliktklärung an...

und erleben Sie dabei Ihren Erfolg im int. Projektmanagement!