



Mit Sicherheit zum Erfolg

## Fallszenario – Projektmediation\_Projektteam

Kunde: 48 Mitarbeiter  
Projekt: Softwareeinführung  
Projektlaufzeit: 8 Monate  
Branche: Anlagenbau  
Projektumfang: 0,3 Mio EUR  
Mediationsdauer: 1 Tage  
Mediationskosten: EUR 1.500,--

### **Projektmediation**

- präventive Konfliktvermeidung - selbstbestimmte Konfliktlösung

### Ausgangssituation

Über eine Kundenempfehlung wurden wir, mit Einverständnis des Dienstleisters für die Portalentwicklung, gebeten bei einem Variantenfertiger eine latente Konfliktsituation im Entwicklungsteam zu mediieren. Die Kosten übernahm freiwillig der Kunde.

### Sachverhalt

Ein Variantenfertiger hat für ein komplexes Portal zur Produktkonfiguration einen Dienstleister beauftragt für die Entwicklung beauftragt.

Der Projektverlauf ist im Großen und Ganzen zufriedenstellend. Nur in einem Entwicklungsteam, ist offensichtlich der „Wurm“ drin. Allerdings sind die Ergebnisse dieses Projektteams Voraussetzung für die Arbeit anderer Teilbereiche.

Der absolute Key-User und Know how Träger des Kunden sagt regelmäßig und kurzfristig Projekttermine ab, oder meldet sich krank.

Lt. Projekt- und Geschäftsleitung haben Recherchen und Fragen keine Erkenntnis gebracht, so dass man sich für einen neutralen „Blick“ von außen entschieden hat.

### Hintergründe Interessensfeststellung

Auch der erste Versuch in dem Entwicklungsteam greifbares zu erkennen, war nicht von Erfolg gekrönt. Die entscheidenden Teammitglieder bestätigten den Status „alles gut“.

Im Einzelgespräch mit dem Key-User des Kunden allerdings, kam heraus, dass dieser enorme Probleme mit der Ausdehnung seines Entwicklungspartners hat und für ihn es ein Alptraum bedeutet die gemeinsamen Termine wahrzunehmen. Dies direkt anzusprechen war ihm bis heute unangenehm und peinlich.

Im zweiten Einzelgespräch mit dem Entwickler, wurde offen über die Situation gesprochen.

### Hintergründe Interessensfeststellung

Trotz der sehr persönlichen situativen Herausforderung, war der Mitarbeiter dankbar für die Klarheit des eigentlichen Problems der Zusammenarbeit.

Da wir hier aber kein Reinlichkeitsproblem hatten, sondern eine krankheitsbedingte Hypothek, musste ein kreativer Lösungsweg gefunden werden, zumal der Entwicklerkollege als Fachmann in keinsten Weise in Frage stand.

### Ergebnis

Am Ende des ersten Tages der Projektmediation wurden gemeinsam von den Geschäftsleitungen der Projektpartner folgende Entscheidungen getroffen und in der Folge erfolgreich umgesetzt.

1. Dem eigenen Wunsch des Entwicklerkollegen wurde seitens des Kunden eine Nutzung der firmeneigenen Dusche uneingeschränkt zugesagt.
2. Es wurde eine 2-wöchige Probephase in der bestehenden Projektteamzusammensetzung vereinbart, um eine erfolgreiche Zusammenarbeit unter den neuen Möglichkeiten/Rahmenbedingungen zu prüfen.
3. Sollte die Probephase nicht erfolgreich sein, wird der Entwicklungspartner einen kompetenten Mitarbeiter auf eigene Kosten für die Fachgespräche zwischenschalten.

Fazit: Option 3 mußte nicht in Anspruch genommen werden.