

# Erwartungs-Management® - Effizienz im Projekt- und Prozessmanagement

	Wasserfall, V-Modell, ... , Scrum	adaptives Projektmanagement (APM)
Zielerreichung durch:	Prozessstabilität, deterministisches Prozessmodell;	Zielstabilität, Sicherheit bei Instabilität und Veränderungen, adaptives Prozessmodell;
Kommunikationsmodelle und Methoden:	<b>Verwaltung</b> - Reduktion des Eigenverhaltens (von Teams & Personen) auf definierte Systemzustände, (z.B. Stellen- und Funktionsbeschreibungen), diffundierende Kommunikation über Prozessstörungen;	<b>Führung</b> - Anpassung der Abläufe und Aufgaben bei Störungen im Projekt durch gezielte Nutzung des Eigenverhaltens der Beteiligten <sup>1)</sup> , fokussierende Kommunikation über Sicherung der Ziele;
Kommunikations- und Steuerungsaufgaben:	Sicherung der Abläufe auf Sach- und Prozessebene, Ausschluss der Beziehungsebene (Organisation);	Sicherung der Motivations- und Beziehungsebene <sup>4)</sup> <b>und</b> Adaption der Abläufe auf der Sachebene;
Werkzeuge:	Managementsysteme zur Ressourcenverwaltung (Maschinen, Aufgaben, Stellen, Rollen, ..., Zeit);	Systeme zur Ressourcenverwaltung <b>und</b> Führungskompetenz für Teams/Personen (soziale Beziehung);
Interventionsbeginn und Interventionsdauer <sup>2)</sup>	<b>Verzögert</b> - bei Wahrnehmung des Schadens als Wirkung einer Prozessstörung; durch Eskalation langwierige Klärung → Tage, Monate, Jahre;	<b>Unmittelbar</b> - bei Wahrnehmung der Prozessstörung; unmittelbare Klärung durch Vermeidung von Eskalation → Sekunden, Minuten, Stunden;
<b>Ergebnisse (Beispiele):</b>	Über 4 Jahre andauernder Teamkonflikt ...  Über Monate strittiges und vom Abbruch bedrohtes IT-Projekt ...  Wiederkehrende langwierige Prozessstörungen ...	... wird in 4 Stunden einvernehmlich <sup>3)</sup> gelöst;  ... wird nach 20 min Intervention weitergeführt und erfolgreich abgeschlossen.  ... werden durch 50 s präventives APM vermieden <sup>3)</sup> .

<sup>1)</sup> alle am Projekt beteiligten Personen und Institutionen; <sup>2)</sup> durch die Organisation; <sup>3)</sup> dauerhaft, mit Nachkontrolle; <sup>4)</sup> vergl. Axiome der menschlichen Kommunikation (Watzlawick)