

Unter Konfliktkosten, die durch Konflikte im Team verursacht werden, versteht man

- Kundenfluktuation
- oder entgangene Aufträge

Durch fehlerhafte und unzureichende Kommunikation oder Unruhe innerhalb des Teams können Versäumnisse gegenüber Kunden auftreten. Bspw. durch die verspätete Bearbeitung von Kundenanfragen. In Folge verliert das Unternehmen möglicherweise den unzufriedenen Kunden. Durch Kundenfluktuation entstandene Kosten verursachen einen ausserplanmässig erhöhten Aufwand mit Massnahmen zur Kundenbindung in Form von Präsenten oder Events sowie Schadensersatzzahlungen für nicht erbrachte oder unzureichende Leistungen. Dies kann zudem auch zu Imageverlust des Unternehmens führen.

Ein weiterer und nicht unerheblicher Kostenfaktor betrifft die mangelhafte Projektarbeit. Mit steigender Bedeutung der Projektarbeit fallen auch hier immer höhere Konfliktkosten an. Entscheidend bei der Projektarbeit ist die richtige Anzahl und Zusammensetzung der Projektmitglieder. So kann durch eine zu homogene oder zu heterogene Zusammensetzung des Projektteams die Durchführung oder das Erreichen des Projektziels verzögert oder auch nicht erreicht werden. Die durch mangelhafte Projektarbeit anfallenden Konfliktkosten sind in der Regel nicht im vorgesehenen Budget erfasst und demnach problemlos nach Abzug des Projektbudgets von den tatsächlichen Projektkosten zu ermitteln. Hierunter fallen etwa Kosten wie durch nicht erreichte Projektziele – beispielsweise aufgrund eines Projektabbruchs oder schlechter Ergebnisqualität – und die durch Terminverzögerungen entstandenen Kosten. Auch ungeplante Projektmeetings, zusätzliche Change-Management und Ressourcenfehlallokationen verursachen Konfliktkosten.

Die Berechnung der hier entstandenen Konfliktkosten erfolgt über die angesetzten Projektkosten, abzüglich der tatsächlich angefallenen Projektkosten.