

## Frust am Arbeitsplatz - Mit Mediation Streit zwischen zwei Teams gelöst

**Als Spannungen zwischen der Entwicklungs- und Marketingabteilung eines aufstrebenden Technologieunternehmens die Produktivität und nicht zuletzt die Markteinführung eines neuen Produkts zu gefährden drohten, engagierte die Geschäftsleitung eine Mediatorin, um einerseits das Projekt zu retten und andererseits gegen den Frust unter den Mitarbeitenden anzugehen. Entdecken Sie wie es gelang, tief verwurzelte Missverständnisse zu entwirren, die Kommunikation neu zu definieren und letztendlich den Weg für die gute Zusammenarbeit zwischen zwei wichtigen Teams zu ebnet.**

In einem mittelgrossen Technologieunternehmen kam es zum Streit zwischen den Mitarbeitenden der Entwicklungsabteilung und denjenigen der Marketingabteilung. Der Konflikt entstand aufgrund einer Reihe grosser Missverständnisse und unterschiedlicher Prioritäten beim Go-To-Market eines vielversprechenden neuen Produkts.

Die Entwicklungsabteilung arbeitete intensiv an der Realisierung des Produkts, das mit einer bahnbrechenden neuen Funktion ausgestattet war. Allerdings wurde diese Neuerung in ihrer Einzigartigkeit von den Mitarbeitenden der Entwicklungsabteilung gegenüber dem Marketingteam nicht genügend herausgestrichen, was zu Frustration und Missverständnissen auf beiden Seiten führte.

Der Konflikt verschärfte sich, als beide Abteilungen begannen, sich gegenseitig die Schuld zuzuschreiben. Die Kommunikation war stark beeinträchtigt, was sich negativ auf die Effizienz im Projektteam sowie auf die bevorstehende Markteinführung auswirkte.

### Mediation im Auftrag der Geschäftsleitung brachte die Lösung

Die Geschäftsleitung entschied sich für eine Mediation, um den Konflikt zu lösen und die Situation in den Griff zu bekommen. Eine externe Mediatorin wurde hinzugezogen, um zwischen den beiden Abteilungen zu vermitteln.

In der Mediationssitzung ermutigte die Mediatorin beide Seiten, ihre Perspektiven und Bedenken zu äussern. Durch gezielte Fragen konnte sie die zugrunde liegenden Missverständnisse aufdecken. Es stellte sich heraus, dass das Marketingteam nicht ausreichend über die überragende Funktionalität des neuen Produkts informiert war, während die Entwicklungsabteilung davon ausging, dass das Marketingteam sich der dem Produkt zugrunde liegende Innovation bewusst war.

*Eine Geschichte über eine ebenso effiziente wie erfolgreiche Konfliktbewältigung und die Macht der teamübergreifenden Lösungsfindung im Wirtschaftsumfeld.*

Die Mediatorin half beiden Abteilungen, eine klarere Sprache zu finden, welche Missverständnissen entgegenwirkte. Gemeinsam erarbeiteten die Teams Strategien, um den Kommunikationsfluss zwischen den Abteilungen zu verbessern. Es wurden auch regelmässige Meetings und ein klarer Prozess für die Zusammenarbeit definiert. Darüber hinaus vereinbarten die Mediant:innen, dass Personen aus beiden Abteilungen künftig bereits beim Kick-off neuer Projekte an Bord genommen werden sollen, um künftig Missverständnisse zum Vorhinein vorzubeugen.

Am Ende der Mediationssitzung entwickelten die beiden Abteilungen einen Aktionsplan, der sicherstellte, damit aktuelle und künftige Projekte reibungsloser und kooperativer realisiert werden.

***Dank der erfolgreichen Mediation verbesserte sich die Kommunikation erheblich. Die genau definierten Abläufe trugen dazu bei, das Vertrauen zwischen den Abteilungen wieder herzustellen und den Teamgeist zu stärken. Dies führte nicht nur zur erfolgreichen Markteinführung des Produkts, sondern auch zur langfristigen Verbesserung der Arbeitsbeziehungen innerhalb des Unternehmens.***