

Übersicht über einen Team-Mediations-Prozess

Anfrage

In einem Team von 7 Personen (darunter ein fachlicher Vorgesetzter) war es aufgrund des täglichen Zeitdrucks und auch persönlicher Belastungen über längere Zeit zu einer angespannten Stimmung und Konflikten gekommen. Manche Personen sprachen nur noch das nötigste oder gar nicht mehr miteinander. Im Alltag war keine Zeit und Gelegenheit für eine Aussprache. Der Teamleiter und sein Vorgesetzter regten eine Maßnahme an, welche der Mediation und Stärkung der Teamkultur dienen und die Beteiligten unterstützen sollte, die Beziehungsebene zu pflegen und Themen miteinander zu klären.

Maßnahme:

Mit einem eigens erstellten Leitfaden wurden 7 einstündige Vorgespräche geführt, um die verschiedenen Stimmen und Perspektiven zu erfassen. Die Gespräche wurden ausgewertet, dokumentiert und anonymisiert als Gesamtrückmeldung für das Team aufbereitet und ihm im ersten Workshop gespiegelt.

In einem Zeitrahmen von 9 Monaten wurden daraufhin prozessorientiert insgesamt 4 Workshops durchgeführt. Sie enthielten Einheiten wie: Klimacheck, Aufgreifen von Knackpunkten, Ansprechen von Konfliktherden, Aussprachen, bilaterale Mediationseinheiten, Selbst- und Fremdbildvergleiche, vertrauensstärkende Vereinbarungen, Abgleich von Vertrauenskriterien, Wertschätzungsrunden, Ziel- und Visionsbestimmungen, Aktionspläne und die Erstellung einer Team-Charta.

Nach Ab- und Rücksprache mit dem Team wurden die Führungskräfte regelmäßig über den Stand der Entwicklungen sowie über Bedarfe des Teams im Hinblick auf die Führungskräfte informiert.

Ergebnis: Nachdem durch die gemeinsame Arbeit und wechselseitige Öffnung die belastenden Themen aus- und angesprochen und Beziehungen sowie Erwartungen geklärt worden waren, wurde die gesamte Stimmung deutlich besser.

Die Entlastung drückte sich in einer Rückmeldung aus, bei denen sich das Team selbst stolz und erleichtert Bestnoten gab.

Da solche Prozesse immer auch Rückfallgefährdet sind, wurden auch nach Abschluss des Prozesses Follow ups durchgeführt.

