

Einsatz von Mediativer Kommunikation
im Beschwerdemanagement

Zur Referentin

Diana Krause

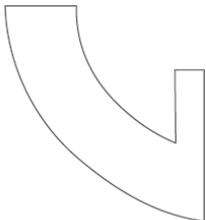
- L.L.M, Dipl. Wirtschaftsjuristin (FH) seit 1999
- Mediatorin seit 2006
- Mitglied: Bundesverband Mediation e.V., Arbeitskreis kritischer Mediatoren e.V.
- Veröffentlichungen zur Mediation: Studienbriefe, Artikel
- Mitgestaltung und Lehrtätigkeit an der Mediationsausbildung an der Hochschule

Wismar in der Zeit von 2007 – 2010

- seit 2010 Geschäftsführerin des EHV - Angebot von Fernstudiengängen und Weiterbildungen, u.a. auch Zertifikatsstudium Mediation (univ.)

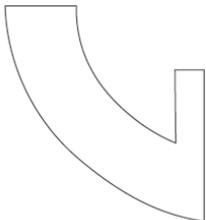
Aufbau

- Einstieg und Ziel des Vortrages
- Teil A - Bestandteile der Mediativen Kommunikation
- Teil B – Möglichkeiten im eigenen Alltag
- Fazit



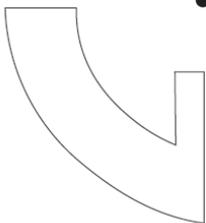
Einstieg und Ziel des Vortrages

- Beleuchtung möglicher Spannungsverhältnisse zwischen der Einfühlung in die (unerfüllten) Bedürfnisse der Patienten / Kunden und der Reflexion der eigenen Haltung zu Beschwerden



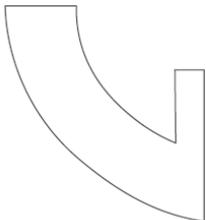
Teil A – Bestandteile der Mediativen Kommunikation

- Mediative Kommunikation – Entgrenzung der Mediation und Anwendung bei alltäglichen zwischenmenschlichen Begegnungen
- Konflikte und der Umgang mit fremden und eigenen Emotionen
- Elemente der Mediativen Kommunikation
 - Werkzeuge, die helfen, Konflikte zu verstehen
 - Werkzeuge, die helfen, das umgebende System sinnvoll einzubeziehen
 - Werkzeuge, die helfen, Lösungspotentiale zu erkennen und zu nutzen



Teil B – Möglichkeiten im eigenen Alltag

- das Glaskugelmodell
- Kommunikationsstile / Kommunikationssperren
- Transaktionsanalyse
- das Innere Team
- Aktives Zuhören
- Gewaltfreie Kommunikation



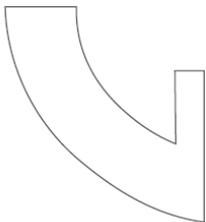
Fazit

„Worte sind Fenster (Oder sie sind Mauern)“



Ruth Bebermeyer

Quelle: <http://img.fotowelt.chip.de>



Buchempfehlungen und Nachtrag

Mediative Kommunikation – Mit Rogers, Rosenberg & Co. konfliktfähig für den Alltag werden, Dr. Doris Klappenbach

Mit Humor und Eleganz – Supervision und Coaching in Organisationen und Institutionen, Annegret Böhmer und Dr. Doris Klappenbach

Dr. Doris Klappenbach leitet den Wissenschaftsbereich Mediative Kommunikation am Fachbereich Erziehungswissenschaften und Psychologie der Freien Universität Berlin. Der Begriff „Mediative Kommunikation“ wurde von ihr 2001 geprägt und seit als eigenständiges Konzept weiterentwickelt.

