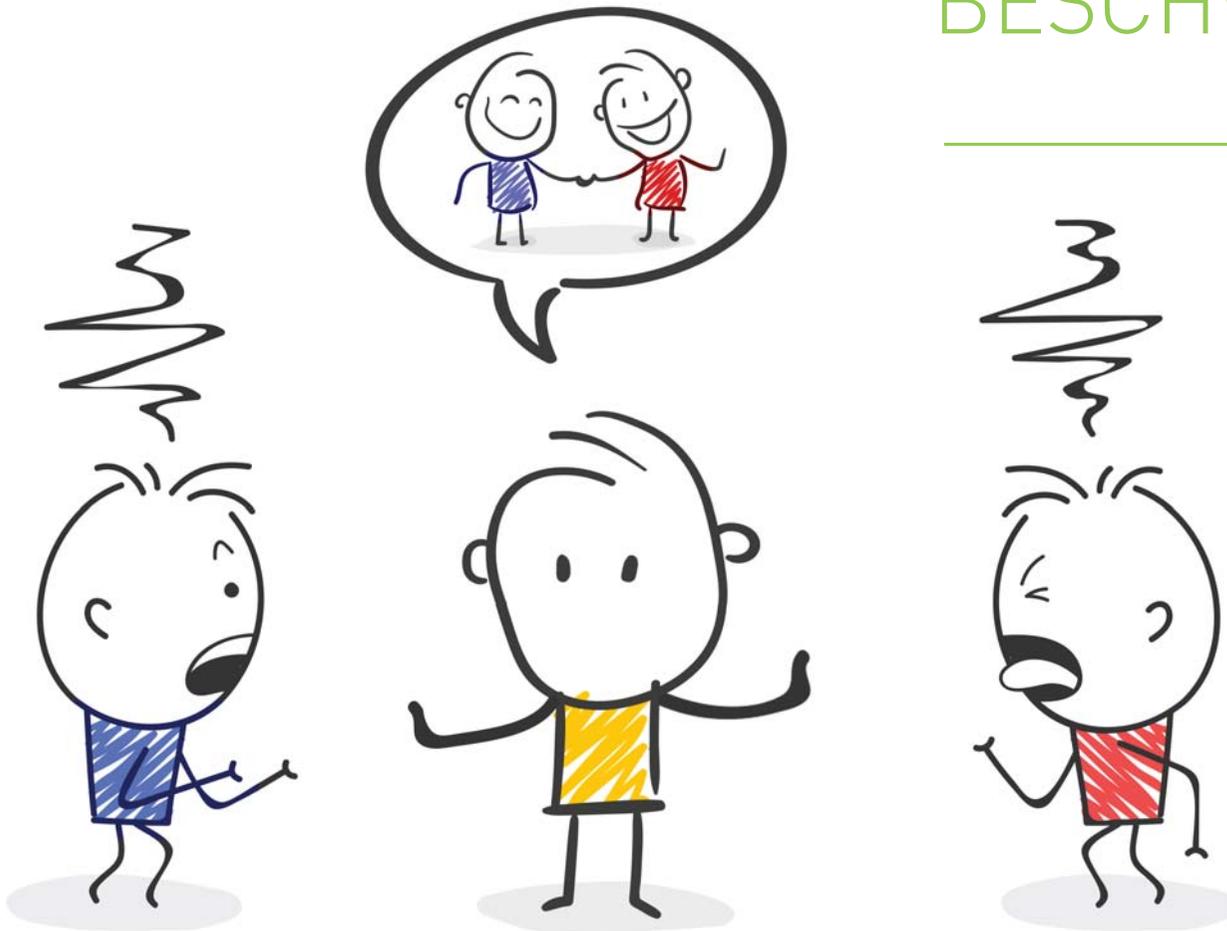

MEDIATIVE TECHNIKEN FÜR BESCHWERDEMANAGER



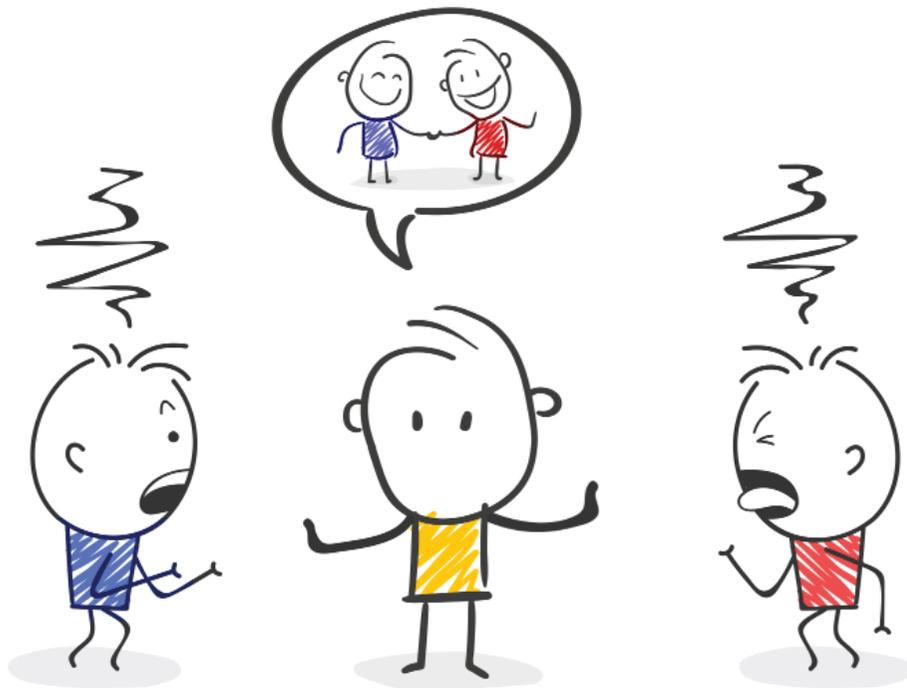
Tagesseminar
**Wie funktioniert
Mediation im
Gesundheitskontext
– eine Einführung –**

eine Veranstaltung
des BBfG





MEDIATIVE TECHNIKEN FÜR BESCHWERDEMANAGER



Wie funktioniert Mediation im Gesundheitskontext – eine Einführung

Mediation hat einen anerkannten Platz bei der Lösung von Konflikten. Das Verfahren orientiert sich an festgelegten Verfahrensschritten und weist dem Mediator, der Mediatorin eine Verantwortung für die Verfahrensgestaltung, nicht aber für die Inhalte und Ergebnisse zu. Die Mediatoren vermitteln allparteilich.

Beschwerdemanager*innen als Mitarbeiter*innen der Klinik befinden sich berufsbedingt in einer besonderen Position, da sie in der Regel Beschwerden und Unstimmigkeiten zwischen Patienten und „ihrer“ Klinik zu bearbeiten haben.

Um so wichtiger ist es, Professionalität, Vertrauen und gute Bedingungen für Gespräche mit Konfliktparteien zu schaffen.

Im Seminar werden die TeilnehmerInnen mit dem Verfahren der Mediation vertraut gemacht (keine Mediationsausbildung). Kommunikationstechniken und besondere Herausforderungen im Umfeld von Krankheit werden bearbeitet und in Rollenspielen trainiert

Inhalte des Seminars

Begrüßung

Vorstellung der Tagesagenda

Einführung in das Thema

Abfrage, ob konkrete Fälle zur Besprechung mitgebracht wurden

Prinzipien der Mediation

Phasen der Mediation

- Werkzeuge der Mediation: aktives Zuhören, GFK und wertschätzende Kommunikation, Umgang mit Emotionen...
- was ist ein Konflikt und was bedeutet Eskalation
- Mediation praktisch
- Haltung der Mediatoren

praktische Übungen an vorbereiteten Fallbeispielen (mit „Spickzettel“)

Besonderheiten im Feld Gesundheit

- Krankheitskonzepte
- Krankheit: potentiell konflikthaft
- hierarchische bzw psychologische Konsequenzen aus krankheitsbedingter Rollenunklarheit
- Verknüpfung der Tätigkeit der BeschwerdemanagerInnen mit der Gesundheitsdefinition nach WHO

praktische Erfahrungen an vorgegebenen Fällen

Besonderheiten Institution Gesundheit

- Umgang mit Hierarchien
- Bedürfniskommunikation bei Rangunterschieden
- Deeskalationsmanagement bei Empörung und Hilflosigkeit
- Unterstützung der Multiprofessionalität in Kliniken

Besonderheiten Beschwerdemanager

- Rollenklarheit
- Austausch über die Struktur der Gesprächsabläufe
- Dokumentation
- Grenzen der Möglichkeit (psych. Krankheit, Gewaltandrohung, berufliche Sanktionen,...)

bei Bedarf Supervision - Intervention

Ausblick

Anregungen, Wünsche und Erwartungen an die Zukunft

eine Veranstaltung des



Bundesverband
Beschwerdemanagement für
Gesundheitseinrichtungen e. V.
Tel.: (0221) 20 10 136
info@bbfg-ev.de

Referententeam

Sabine Krause,
Dr. med. Heinz Pilartz,
Marja Költzsch,
Dagmar Paulwitz
Mediatoren mit Spezialbereich
Gesundheit und Mitglieder von imug

Alle Referenten sind auch als Trainer und Referenten tätig. Es gibt eine lange Erfahrung in der Durchführung gemeinsamer Seminare

Termine 2021

26. April 2021
Seminarzeiten 09:00 bis 16:00 Uhr.
Anmeldeschluss ist der 16.04.2021

Ort

Köln
Der genaue Veranstaltungsort wird noch bekannt gegeben.

Kosten

- Für Unternehmensmitglieder und Fördermitglieder des BBfG kostenfrei
- Für Personenmitglieder und Ehrenmitglieder des BBfG 150,- EUR
- Für Nichtmitglieder 300,- EUR