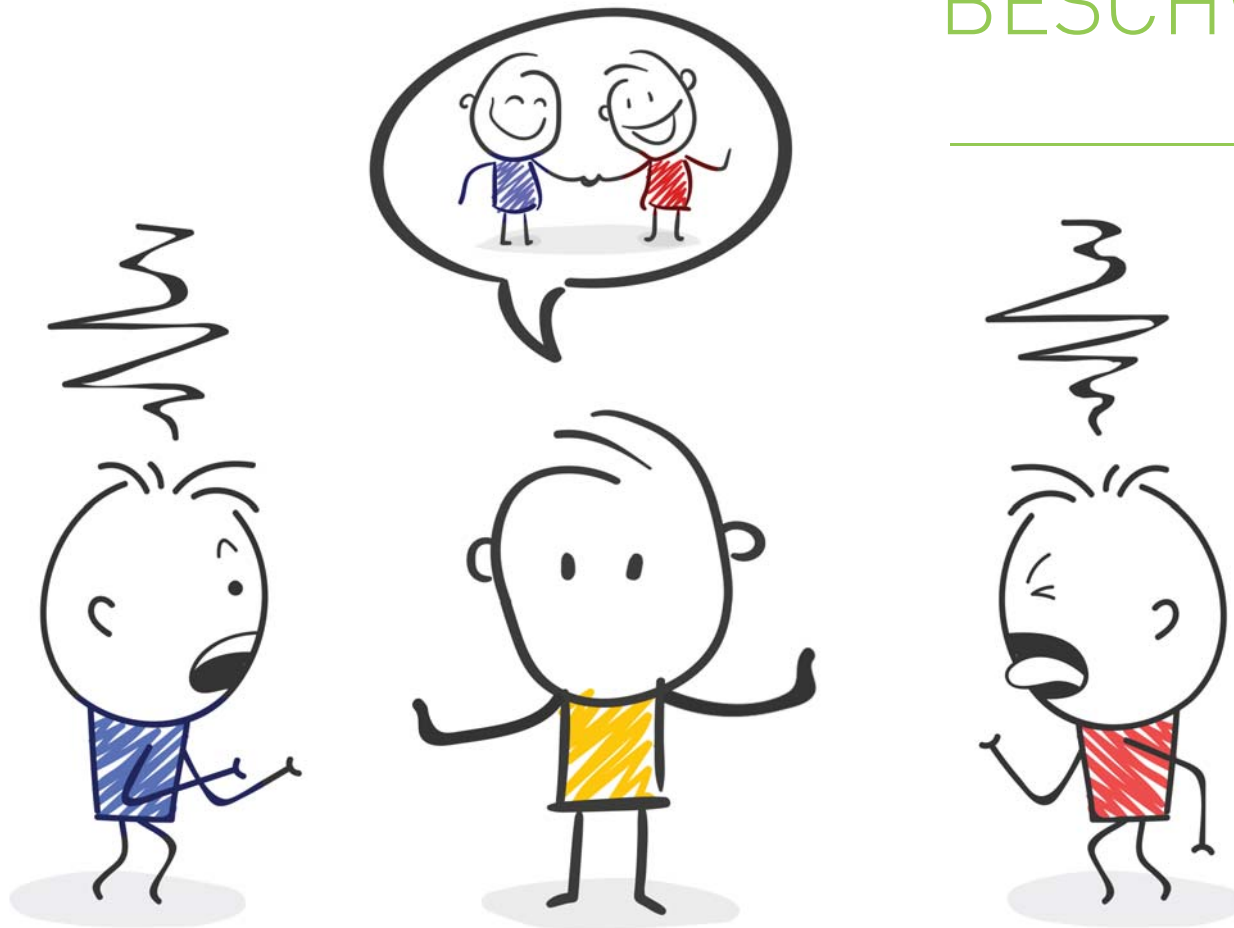


---

# MEDIATIVE TECHNIKEN FÜR BESCHWERDEMANAGER

---



Tagesseminar

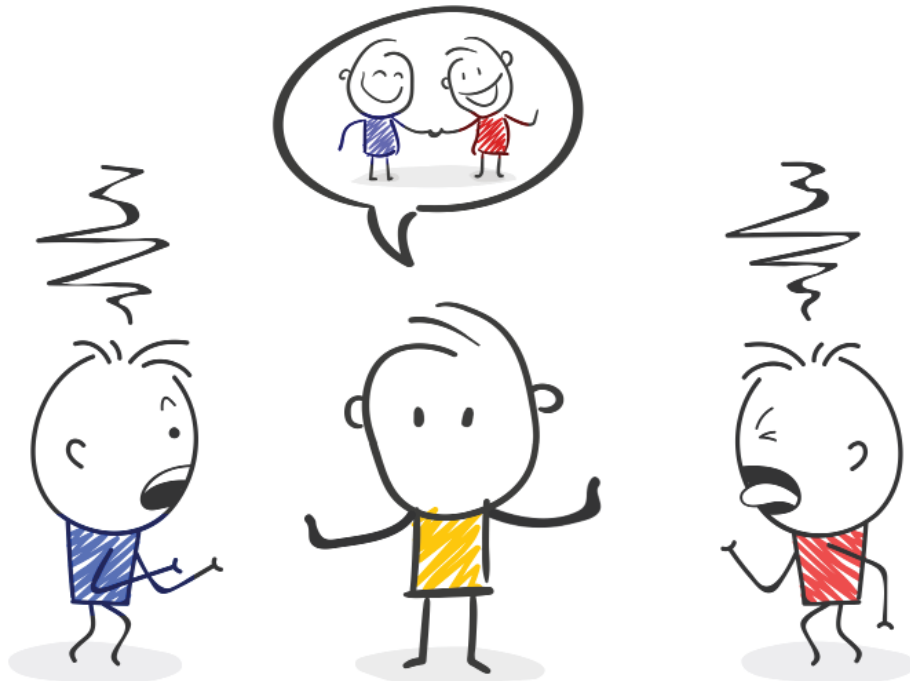
**Wie funktioniert  
Mediation im  
Gesundheitskontext  
– eine Einführung –**

eine Veranstaltung  
des BBfG





# MEDIATIVE TECHNIKEN FÜR BESCHWERDEMANAGER



## Wie funktioniert Mediation im Gesundheitskontext – eine Einführung

Immer, wenn Menschen aufeinandertreffen, kann es zu Unstimmigkeiten, Missverständnissen oder Konflikten kommen. Das gilt besonders unter Stress, in ungewohnter Umgebung oder durch Verlust der eigenen Sicherheit.

Für Patienten und ihre Angehörige gilt das, wenn sie aufgrund Gesundheitseinschränkung in einer stationären Einrichtung bleiben müssen. Verschiedene, in der Regel negative Empfindungen (Wut, Angst, Trauer), beeinflussen Stimmung und Verhalten. Je nach Persönlichkeit führen diese Empfindungen dazu, dass Beschwerden ausgesprochen werden oder Konflikte entstehen. Ausgehend von der üblichen Ausnahmesituation dieser Menschengruppe, ist es wichtig, adäquat zu reagieren.

Handelt es sich um einen Konflikt, sollte dieser immer ernst genommen werden. Dann ist Mediation ein geeignetes Verfahren, mit den beteiligten Konfliktparteien zielführend ins Gespräch zu kommen. BeschwerdemanagerInnen sind dafür die geeignete Besetzung.

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.

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. Ein Fokus liegt dabei auf der Unterscheidung zwischen Beschwerde und Konflikt. Unterschiedliche Herangehensweisen im Umgang mit Beschwerden kommen zum Einsatz.

# 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 bedeutet Beschwerde, was bedeutet Konflikt. Welche Bedürfnisse und Psychodynamiken veranlassen Patienten und Angehörige zu ihrem Verhalten
- Mediation praktisch
- Haltung der Mediatoren

praktische Übungen an vorbereiteten Fallbeispielen (mit „Spickzettel“)

## Besonderheiten im Feld Gesundheit

- Krankheitskonzepte
- Krankheit wirkt 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 2022

**27. April 2022**  
Seminarzeiten 09:00 bis 16:00 Uhr.  
Anmeldeschluss ist der 15.04.2022

### 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