

Mediative Techniken für Beschwerdemanagerinnen und 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.

In 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 Bedürf-
nisse 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 krankheits-
bedingter Rollenunklarheit
- Verknüpfung der Tätigkeit der
BeschwerdemanagerInnen mit der
Gesundheitsdefinition nach WHO

praktische Erfahrungen an vorgege-
benen Fällen

Besonderheiten Institution Gesundheit

- Umgang mit Hierarchien
- Bedürfniskommunikation bei
Rangunterschieden
- Deeskalationsmanagement bei
Empörung und Hilflosigkeit
- Unterstützung der Multiprofessio-
nalität 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.: 0711/ 278-32106
Mail: info@bbfg-ev.de

Referent

Dr. med. Heinz Pilartz
Arzt für Allgemeinmedizin und
zertifizierter Mediator

Termin 2025

27. November 2025
Tagesseminar
(Vormittag/Nachmittag; die genaue
Seminarzeit wird noch bekannt gegeben)

Anmeldeschluss ist der
14. November 2025

Anmeldung bitte per Mail unter
info@bbfg-ev.de

Ort

Diözesan-Caritasverband für das
Erzbistum Köln e. V.
Georgstraße 7
50676 Köln

Kosten

Für **Unternehmensmitglieder**,
Ehrenmitglieder und
Fördermitglieder des BBfG
kostenfrei

Für Personenmitglieder
des BBfG 150,- EUR
Für Nichtmitglieder 300,- EUR
(jeweils inkl. MwSt.)