

Fachgruppe Mediation im Gesundheitswesen

PRESSEMITTEILUNG

Stuttgart, 21. Oktober 2019



Themen klären mit Mediation: So geht's! Prävention.Herausforderungen.Konflikte

Die Fachgruppen *Mediation im Gesundheitswesen* und *Elder Mediation* des Bundesverbandes MEDIATION informieren auf der Fachmesse ConSozial in Nürnberg

Ob Streit im Team oder zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten – schwelende Konflikte führen langfristig zu Leistungsabfall, hohem Krankenstand bis hin zur Abwanderung von Teilen der Mitarbeiterschaft. Auch die Patientenzufriedenheit leidet darunter. Eine Mediation bietet hierfür vielfältige Möglichkeiten: Zum einen, Konflikte zeitnah zu lösen, damit Teams beziehungsweise Unternehmen wieder handlungsfähig werden. Zum anderen ist Mediation eine solide Basis eines zukunftsorientierten Konfliktmanagementsystems (KMS) für Gesundheitseinrichtungen. Auf der kommenden Fachmesse für den Sozialmarkt, der ConSozial in Nürnberg, stellt die Fachgruppe *Mediation im Gesundheitswesen* diese Lösungen, gemeinsam mit der Fachgruppe *Elder Mediation* des Bundesverband Mediation e.V., einem breiten Publikum vor.

Wie erfolgreich ein Team zusammenarbeitet, hängt insbesondere davon ab, wie mit Konflikten und Fehlern umgegangen wird. Gegenseitige Beschuldigungen und Vorwürfe haben nicht nur Auswirkungen auf die direkten Beteiligten, sondern beeinträchtigen die Leistungsfähigkeit des gesamten Teams sowie die Qualität der Patientenversorgung. Um dies zu vermeiden, können in der Mediation sowohl kurz- als auch langfristige Lösungen erarbeitet werden. „Gibt es beispielsweise Streit zwischen einer Vorgesetzten und einem Mitarbeiter, können diese Konfliktparteien gemeinsam, unterstützt durch eine allparteiliche Mediatorin, eine für beide zufriedenstellende Lösung finden“, erklärt Brigitte Wagner, Mediatorin BM® und Fachgruppenmitglied *Mediation im Gesundheitswesen*. „Unser Ziel ist eine sogenannte Win-win-Lösung, von der beide Seiten profitieren und nicht eine Lösung, bei der es Verlierer gibt. Auch Teams können mit Hilfe von Mediation ihre Konflikte bearbeiten und zur Lösung führen. Dadurch wird es wieder möglich, gemeinsame Ziele zu verfolgen. Darüber hinaus bietet Mediation die Möglichkeit einer außergerichtlichen Einigung zwischen Versicherten, Leistungserbringern und Kostenträgern.“

In einer Studie¹ des Zentrums für Qualität in der Pflege (ZQP) aus 2017, gaben knapp 50 Prozent der Befragten an, dass „Konflikte, Aggression und Gewalt“ insbesondere stationäre Einrichtungen der Alten- und Behindertenpflege vor besondere Herausforderungen stellen. Entsprechende Strukturen, in denen ein offener und konstruktiver Umgang mit Konflikten und Fehlern möglich ist, sind vielerorts nicht etabliert. 74 Prozent der Studienteilnehmer sprachen sich für eine konstruktive Atmosphäre im Betrieb aus, die es ermöglicht, „Fehler offen und lösungsorientiert anzusprechen“, um dem Problem zu begegnen. Die Bedeutung des KMS steigt, denn die wichtigste Ressource sind die Mitarbeitenden. Zudem sind Fachkräfte schwer zu finden und zu halten, Neueinstellungen hingegen zeit- und kostenintensiv. Darüber hinaus wandert durch Personalfuktuation wichtiges Knowhow ab.

Ansprechpartnerinnen:

Ute Krämer, Fachgruppenleiterin ute.kraemer@bmev.de, Brigitte Wagner, Fachgruppenmitglied

