

A photograph of two women sitting on a red sofa, engaged in a conversation. The woman on the left has dark hair and glasses, while the woman on the right has long dreadlocks. They appear to be in a professional or clinical setting.

## Mediation: Strukturierte Klärung im Konfliktfall

Mediation ist ein strukturierter Weg der Klärung oder Konfliktlösung, bei der ein:e Moderator:in die Beteiligten dabei unterstützt, eine gemeinsame Lösung zu finden, die ihren Interessen und Bedürfnissen entspricht.

- strukturierter Ablauf
- externe Moderation durch lösungsneutralen Dritten
- Lösungssuche durch die Beteiligten
- Entscheidungshoheit bleibt bei den Konfliktparteien



### Zielgruppe:

- Führungskräfte und Mitarbeiter des Klinikums



### Zielsetzung und Motivation:

- Klärung von Konflikten
- Entwicklung von zielführenden Lösungen
- Formulierung von überprüfbaren Vereinbarungen



### Gewinn/Wirkung:

- Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit
- Verbesserung der unter einem Konflikt leidenden Kommunikation und Information





## Mediation: Strukturierte Klärung im Konfliktfall



### Verlauf:

- Auftragserteilung an die Personalentwicklung durch die Führungskraft
- i.d.R. 60 – 90 - minütige Sitzungen
- strukturierter Ablauf in ca. 5 Phasen
- auf die Personen bezogene Gesprächsführung

### Besonders empfehlenswert, wenn:

- die Aufgabenerledigung unter den Spannungen zwischen zwei oder mehreren Konfliktparteien leidet
- bisherige Versuche, den Konflikt zu entschärfen, nicht wirkungsvoll genug waren
- die Bereitschaft vorhanden ist, den eigenen Beitrag an der Entstehung des Konflikts zu reflektieren und selbst Angebote zur Konfliktlösung zu machen

