

# DGM - NEWSLETTER

Deutsche Gesellschaft  
für Mediation DGM  
Beethovenstraße 32  
58097 Hagen  
Tel.: 02331 / 987 4860  
info@dgm-web.de  
www.dgm-web.de

## AUS DEM INHALT

<b>EDITORIAL</b>	3
Neue Geschäftsführerin Andrea Heups	
<b>BKK-PROJEKT LÄUFT VIELVERSPRECHEND</b>	5
<b>INTERVIEW: MEDIATION IM GESUNDHEITSWESEN</b>	9
<b>THEMA MOBBING</b>	13
<b>FALLBEISPIEL NACHBARSCHAFTSSTREIT</b>	14
<b>EUREGIO</b>	15
<b>FÜR SIE GELESEN</b>	17
<b>STIFTUNG WARENTEST URTEILT POSITIV</b>	18
<b>TERMINE</b>	19
<b>AKTUELLES DGM:</b>	
Stipendium	22
Neues aus den Regional- und Fachgruppen	22
Neue Mitglieder	23
<b>IMPRESSUM</b>	24



## DGM - Newsletter, Nr. 2 / 2007

### EDITORIAL

Liebe Mitglieder der DGM,  
sehr geehrte Damen und Herren,

wie Sie schon aus dem letzten Newsletter wissen, habe ich von Frau Annika Troué, der an dieser Stelle noch einmal ein herzlicher Dank für ihre langjährige erfolgreiche Tätigkeit gebührt, die Geschäftsführung übernommen.

Durch meine Arbeit an der Fern-Universität in Hagen habe ich die Mediation von ihren Kindertagen an begleiten und alle spannenden Entwicklungen mitverfolgen dürfen. Als Volljuristin und Geschäftsführerin der DGM möchte ich nun dazu beitragen, dass diese alternative Methode der Konfliktlösung einer breiten Öffentlichkeit bekannt und vertraut wird.

Zugleich ist es mir ein Anliegen, den Mitgliedern der DGM einen verbesserten Service zu bieten. So können Sie ab dem 1. Juli 2007 die Geschäftsstelle wochentags stets zwischen 9 und 12 Uhr unter der bekannten Rufnummer telefonisch erreichen oder Ihre Anfragen jederzeit per Mail an mich richten – [andrea.heups@dgm-web.de](mailto:andrea.heups@dgm-web.de).

Für die Zukunft ist geplant, Sie auch durch E-Mails auf aktuelle Veranstaltungen oder interessante Neuerungen aufmerksam zu machen, damit Sie keine Nachricht in Sachen Mediation verpassen.

Was erwartet Sie in dieser Ausgabe des Newsletters? Aktueller Schwerpunkt ist die Mediation im Gesundheitswesen.



*Andrea Heups*

Anja Schoop, Juristin und Mitglied der DGM, berichtet als betreuende Mediatorin über das Projekt *Mediation im Gesundheitswesen – Pilotprojekt mit dem BKK Landesverband in Niedersachsen-Bremen*. Das Projekt läuft nach anfänglichen Schwierigkeiten nun sehr erfolgreich und könnte als Vorbild für Nachfolgeprojekte dienen.

Unser Mitglied Alexander Henes, Krankenpfleger und Mediator, erläutert in einem Interview, welche Gründe ihn dazu veranlasst haben, eine neue *DGM-Fachgruppe Gesundheits- und Sozialwesen* zu initiieren.

Außerdem bieten wir Ihnen, wenn auch nicht aus dem Bereich des Gesundheitswesens, ein aktuelles Fallbeispiel. Dank der Fallweitergabe durch *WAAGE e.V. aus Hannover* konnte die Dokumentation eines Nachbarschaftskonflikts für Sie aufbereitet werden.

Auch zum Thema Öffentlichkeitsarbeit können wir Ihnen in der aktuellen Ausgabe von

Fortschritten berichten.

Auf den Artikel zur Mediation im Heft 6 der Stiftung Warentest erreichten uns vielfache Reaktionen. Die meisten Interessenten wollten nicht nur Informationsmaterial, sondern waren auf der Suche nach einer Mediatorin / einem Mediator zur Lösung eines konkreten Konflikts. Hier konnten wir die Interessenten auf unsere Homepage und das Mediatorenverzeichnis verweisen.

Und auch über das gemeinsam mit dem Contarini-Institut ausgelobte Stipendium, über das wir Sie mit der Beilage zum letzten Newsletter informiert haben, ist in der Presse berichtet worden. Wir freuen uns sehr, dass wir für die Jury, die letztlich über die Vergabe des Stipendiums entscheidet, einige bekannte Persönlichkeiten gewinnen konnten – lesen Sie auf Seite 22, wer zu dieser illustren Runde gehört.

Nun bleibt mir nur noch, Ihnen einen informativen Zeitvertreib mit dem Newsletter und, auch im Namen des Vorstands und des Präsidiums, schöne Sommermonate zu wünschen.

*Andrea Heups*  
- Geschäftsführerin -



## ERFAHRUNGSBERICHT: PROJEKT „MEDIATION“ DER BETRIEBSKRANKENKASSEN

Das Projekt „Mediation im Gesundheitswesen – Pilotprojekt mit dem BKK Landesverband in Niedersachsen-Bremen“ läuft mittlerweile rund ein Jahr. Das gibt Anja Schoop als projektbegleitende Mediatorin die Gelegenheit, eine Zwischenbilanz zu ziehen und die durchgeführten Mediationen etwa im Hinblick auf die Geeignetheit zu untersuchen. Das Projekt (siehe auch Interview des DGM-Newsletters 1/2006) wurde gemeinsam vom Landesverband der Betriebskrankenkassen (BKK) in Niedersachsen-Bremen und dem Contarini-Institut der FernUniversität in Hagen initiiert. Es handelt sich um einen Modellversuch.



*Juristin und Mediatorin Anja Schoop  
(Hannover) betreut das Pilotprojekt*

### Ablauf der Mediationen

In meinen Vorbereitungen für das BKK-Projekt habe ich das von mir grundsätzlich in Familienmediationen angewendete „Fünf-Phasen-Modell“ von Jack Himmelstein in ein Drei-Phasen-Modell abgeändert. Der Grund hierfür liegt an der meines Erachtens besseren Geeignetheit für den Ablauf der Mediation, weil die unmittelbar am Verfahren Beteiligten einerseits die Grundzüge der Sach- und Rechtslage aus der Krankenakte kennen und andererseits eine Zeitvorgabe von zwei Stunden pro Mediationssitzung angesetzt ist.

Darüber hinaus nimmt die BKK in einem Anschreiben Kontakt zu den Versicherten auf, indem sie auf die Möglichkeit einer Mediation und deren groben Ablauf, auf die Rolle der Mediatorin und auf die Kostenübernahme durch die BKK hinweist und um schriftliches Einverständnis bittet. Die Terminabsprache übernimmt ebenfalls die BKK.

Nach einer kurzen Vorstellungsrunde und der Einführung in das Verfahren über die Definition „Was ist Mediation“, dem Vorstellen der Grundprinzipien und

des Verfahrensablaufs in drei Phasen bin ich direkt in den konkreten Fall eingestiegen.

Die erste Phase besteht aus der „Geschichtserzählung und Themensammlung“, wobei der Schwerpunkt auf der Darstellung der Situation sowohl aus der Sicht der Versicherten als auch aus der der Vertreter der BKK liegt. Grundsätzlich beginnen die Versicherten zu berichten. Die Themen ergeben sich unmittelbar aus der Geschichtserzählung. Meist geht es um das Thema aus dem Widerspruchsverfahren, nicht selten wird jedoch der Themenkatalog erweitert, weil die Versicherten mehr Informationen im persönlichen Gespräch preisgeben, als im vorangegangenen Schriftverkehr. Darüber hinaus habe ich bereits in dieser Phase Verständnisfragen unter zur Hilfenahme der Akte zugelassen, um vor allem den Versicherten, aber auch den Vertretern der BKK, das Gefühl des Interesses an ihrem besonderen Fall zu geben und ihnen Ernsthaftigkeit zu vermitteln.

In der zweiten Phase geht es um die Interessenfindung. Das heißt, alle Beteiligten versuchen zu erläutern, welche Bedürfnisse sie

mit ihrem Thema und ihren bezogenen Positionen verbinden. Diese Arbeit an den Interessen und Bedürfnissen macht das Herzstück des Verfahrens aus, weil sowohl auf Versichertenseite als auch auf Seite der BKK viel deutlicher wird, weshalb manchmal auch hartnäckig eine Leistung im vorangegangenen Schriftverkehr und im Widerspruchsverfahren gefordert und andererseits diese wegen der bisher bekannten Sachlage abgelehnt wird.

### Fallbeispiel: Zehnjähriger mit Muskelschwäche

So wurde beispielsweise von den Eltern für ihren zehnjährigen Sohn, der an einer seltenen fortschreitenden Muskelschwäche erkrankt ist, ein Tandem-Liegefrad beantragt. Die BKK hatte aufgrund der Sach- und Rechtslage nach eingehender Beurteilung des Arztes des medizinischen Dienstes diesen Antrag abgelehnt. In der Mediation nutzten die El-

tern das persönliche Gespräch, um ihre Position mit Leben zu füllen, indem sie zum Beispiel ihr Interesse an der weiteren Integration ihres Sohnes in die Gruppe Gleichaltriger schilderten und das Grundbedürfnis, sich in der Natur auch mit der Familie fortbewegen zu können. Die Vertreter der BKK gingen auf diese Bedürfnisse und Interessen direkt ein, indem sie ihrerseits ihre Interessen, wie die Einhaltung der Vorschriften des SGB V, aber auch die Ernsthaftigkeit bei der Auseinandersetzung mit dem speziellen Fall, deutlich machten. Wobei sie darauf achteten, dass nicht die Argumentation aus dem Schriftverkehr lediglich wiederholt wurde. In dieser Phase wurde und wird klassischerweise die Basis für die dritte Phase, die Lösungsfindung, geschaffen, weil intensiv zugehört und das Gefühl des gegenseitigen Verständnisses signalisiert und auch verbalisiert wird.

Bei der Erarbeitung der Lösungsmöglichkeiten in der dritten Phase sind grundsätzlich das Sozialgesetzbuch und die Vertragsvorschriften zu beachten. Folglich werden die Lösungsmöglichkeiten gesammelt und anhand der Durchführbarkeit und Finanzierbarkeit diskutiert.

Bezogen auf den Beispielfall wurden Alternativen zu dem ursprünglich beantragten Tandem-Liegefahrrad und zu den bereits durchgeführten Behandlungsmethoden diskutiert, wobei auch ich meine Ideen aktiv mit eingebracht habe. Im Ergebnis hat sich der Sohn zusammen mit seinen Eltern ein sog. Duo-Combi-Fahrrad aus dem Hilfsmittelpool der BKK sogar in seiner Wunschfarbe aus-



*Anja Schoop erläutert den Fall eines zehnjährigen Jungen, der an fortschreitender Muskelschwäche erkrankt ist. Das bei der Versicherung beantragte Tandem-Liegefahrrad wurde abgelehnt. Die Ergebnisse der Mediation: Ein Duo-Combi-Fahrrad aus dem BKK-Hilfsmittelpool, zufriedene Versicherte und ein Sachbearbeiter, der einen schwierigen Fall zu den Akten legen kann.*

gesucht und darüber hinaus ein spezielles Gerät zum Bewegungstraining zur Muskelkrafterhaltung für zu Hause – nach Rücksprache mit dem behandelnden Arzt – bewilligt bekommen.

Am Ende der Mediationen werden deren Ergebnisse entweder in einem schriftlichen Vertrag aufgenommen und dieser dann nach Überprüfung durch die Rechtsabteilung der BKK von den Medianten unterzeichnet. Oder es wird von mir ein Bericht über den Verfahrensverlauf in den Fällen erstellt, in denen sich in der Mediation neue Erkenntnisse zum Beispiel bezüglich des Krankheitsbildes des Versicherten ergeben und damit sich eventuell die Rechtslage ändert. Beide Varianten führ-

ten zu dem Ergebnis, dass die Widersprüche in den meisten Verfahren zurückgenommen wurden.

### **Motivation zur Mediation**

Aus der Sicht der Versicherten ist das persönliche Gespräch „Auge in Auge“ mit den Vertretern der BKK wichtig, um u. a. das Gefühl des Ernstgenommenwerdens zu erhalten und nicht nur eine Krankenakte zu sein, aber auch um die Enttäuschung über die jeweilige Entscheidung der BKK und den allgemeinen Umgang miteinander deutlich zu machen. Für die BKK ist entscheidend zu signalisieren, dass sich um den Versicherten gekümmert und sein Problem ernst genommen sowie persönliches Verständnis für den Versicherten gezeigt wird, aber auch umgekehrt, Verständnis für ihre Situation bei den Versicherten zu erreichen.

So zum Beispiel im Fall eines von Geburt an schwerstbehinderten Mädchens, das eine Akupunkturbehandlung in einem Naturheilzentrum erhalten sollte, hierfür die Spenden nicht mehr ausreichten, die BKK jedoch aufgrund der Rechtslage diese Kosten nicht übernehmen konnte. Hier wurde der Fokus auf eine andere mögliche schmerzlindernde Art der Therapie gelenkt, die vom Leistungskatalog umfasst wird, und zwar nicht, um von dem Problem der Nichtbewilligung abzulenken, sondern die Eltern aktiv bei der Suche nach einem neuen Kinderarzt, der sich auf Schwerstbehinderte spezialisiert hat und zudem Diplom-Psychologe ist, zu helfen. Im Gespräch hatte sich ein weiteres Problem mit dem derzeit behandelnden Kinderarzt ergeben.

Im Ergebnis nahmen die Frustration und Enttäuschung der Eltern während der Mediation ab, weil sie sich trotz der Ablehnung der Kostenübernahme aufgrund der Anteilnahme und des Verständnisses seitens der BKK und deren konkrete Hilfe bezüglich des Kinderarztes gut aufgehoben fühlen. Sie können die Entscheidung der BKK aufgrund der Rechtslage nunmehr nachvollziehen.

### Eignung der Fälle

Inhaltlich sind bislang völlig verschiedene Mediationen durchgeführt worden. Die Fälle reichen von der Leistungsbewilligung aufgrund aktuell veränderter Rechtslage oder auch medizinischer Sachlage bis hin zur konkreten Hilfestellung bei der Suche nach qualifizierten Fachärzten oder Behandlungsmethoden und Hilfsmitteln. Allerdings bewegen sich alle Handlungsmöglichkeiten der BKK im Rahmen der Sozialgesetzbücher V und X und den vertraglichen Bestimmungen zwischen den Versicherten und der BKK. Aufgrund dieses gesetzlichen Rahmens drängt sich automatisch die Frage nach der Zweckmäßigkeit einer Mediation in den Fällen auf, in denen der BKK augenscheinlich kein Handlungs- und Entscheidungsspielraum bleibt. Die Mediationen in diesen Fällen haben jedoch gezeigt, dass es für alle Beteiligten ein Bedürfnis ist, im vertraulichen Rahmen unter Gesprächsleitung einer neutralen dritten Person noch einmal ein direktes Gespräch zu führen. Nicht selten sind dabei neue Erkenntnisse und Themen zu Tage getreten, die ein

Handeln der BKK möglich machen.

Wie zum Beispiel im Falle einer beantragten stationären Kur, für deren Kostenübernahme jedoch die tatsächlichen und rechtlichen Voraussetzungen fehlten. So hatte die Versicherte nicht alle Behandlungsmethoden im Vorfeld ausgeschöpft und versäumt, die BKK über eine neue Krankheit in Kenntnis zu setzen. Hier hatte sich die Versicherte unmittelbar im Anschluss an die Mediation auf Empfehlung der BKK in eine neue Reha-Fachabteilung begeben, um dort unter Hinzuziehung eines Facharztes und Physiotherapeuten eine grundsätzliche Bestandsaufnahme ihres Krankheitsbildes erstellen zu lassen und entsprechende Behandlungsmethoden zu durchlaufen, an deren Ende durchaus bei Notwendigkeit eine stationäre Kur stehen kann.

### Zeitpunkt der Mediationen

Alle Fälle befinden sich zeitlich innerhalb des Widerspruchsverfahrens und vor Entscheidung des

Widerspruchsausschusses. Allerdings wird für die Mediation das Widerspruchsverfahren im Interesse und mit schriftlichem Einverständnis aller Beteiligten unterbrochen.

Auf der einen Seite befinden sich die Versicherten, die ihre Interessen ohne Rechtsanwalt selbst vertreten und sich gegebenenfalls von einer Vertrauensperson aus Familie oder Freundeskreis vor allem moralisch unterstützen lassen.

Auf der anderen Seite steht die BKK, jeweils vertreten durch einen Mitarbeiter der Rechtsabteilung und der betroffenen Fachabteilung und die neutrale Beobachterin des Landesverbandes der

---

*Der Landesverband der Betriebskrankenkassen (BKK) in Niedersachsen-Bremen bietet seit über einem Jahr seinen Versicherten die Möglichkeit, strittige Fälle über eine Mediation beizulegen.*



BKK in Niedersachsen. Allerdings ist nicht der bzw. die unmittelbar in den Fall eingearbeitete SachbearbeiterIn beteiligt, der/die den vorangegangenen Schriftverkehr mit den Versicherten geführt und den ablehnenden Bescheid formuliert hat.

Grund hierfür ist ein Vermeiden der direkten persönlichen Konfrontation mit den Versicherten und damit des reinen Wiederholens der Positionen aus der Krankenakte. In der Mediation geht es um eine Neubearbeitung des Falles.

### **Zeitlicher Rahmen und Ort der Mediationen**

Von vornherein sind zunächst bis zu zwei Stunden pro Mediations-sitzung vorgesehen mit der Option, den Zeitrahmen zu erweitern. Allerdings geschah dies bislang nur in zwei Fällen. Alle Mediationen – bis auf eine, die in meinem Büroraum stattfand – wurden in den Räumlichkeiten der Haupt- oder Geschäftsstellen der BKK durchgeführt.

### **Berufliche Qualifikation der Mediatorin**

Meines Erachtens sollte es sich bei dem Mediator um eine Person mit Berufserfahrung und hoher Kompetenz bezüglich des Umganges mit Emotionen handeln. In allen Fällen geht es um kranke Menschen oder um deren Angehörige, die wiederum ihre Interessen vertreten. Das heißt, es kann sich durchaus aufgrund des Krankheitsbildes – vor allem wenn der Versicherte ein Kind ist – um eine hoch emotionale Situation handeln. Hier bedarf es nicht

nur Fingerspitzengefühls, sondern auch professioneller Gesprächstechniken, um den Medianten zu ermöglichen, sich einzubringen, um die emotionalen Situationen – auch wegen des Krankheitsbildes – zu bewältigen und letztendlich zum Erfolg zu bringen.

### **Form der Mediation**

Ich bin eine Vertreterin der sog. „aktiven Mediation“ und erläutere den Medianten zu Beginn des Verfahrens meine Vorgehensweise und hole mir insofern auch ihr Einverständnis zu meiner Arbeitsweise ein. Daher arbeite ich nicht nur verfahrensleitend und gesprächsführend, sondern beteilige mich insbesondere in den Phasen der Interessen- und Lösungsfindung unmittelbar am Gespräch. Das heißt, ich stelle aufgrund der Kenntnis der Krankenakte Verständnisfragen zum Beispiel in Bezug auf das Krankheitsbild oder auf die bislang durchgeführten Behandlungsmaßnahmen. Darüber hinaus stelle ich, wenn ich spüre, dass die Lösungsfindungsmöglichkeiten ins Stocken geraten, auf Wunsch der Medianten eigene Ergebnisse meiner Recherchen zum Thema zur Diskussion.

So drohte im Fall des Tandem-Liegefahrrades die Suche nach Lösungsalternativen im Sande zu verlaufen, weil die Versicherten sich auf dieses Fahrrad als absolut geeignetes Mittel versteift hatten und die BKK derartige Hilfsmittel nicht in ihrem Leistungskatalog haben. Um die Gefahr einer Rückkehr auf die ursprünglichen Positionen zu vermeiden, habe ich meinen Lösungsansatz auf eine Behandlungsmethode – auch mit

Blick auf die Jahreszeit, die Mediation fand im November 2006 statt – im häuslichen Bereich gelenkt und den Vorschlag für ein muskelkrafterhaltendes Bewegungstraining an einem für Kinder speziell entwickelten medizinischen Gerät gemacht.

Anhand von Bildern aus dem Internet reagierten die Eltern interessiert und die BKK bestätigte sofort ihre Leistungsbereitschaft. Diese Gesprächsentwicklung hatte Ventilwirkung für das im Ergebnis zudem bewilligte Duo-Combi-Fahrrad, das aus der Sicht aller Beteiligten – psychologisch ganz wichtig – für den zehnjährigen Sohn den Charakter eines normalen Tandems hat.

### **Vorbereitung auf den Fall seitens der Mediatorin**

Da ich nicht über medizinische und versicherungsvertragliche Kenntnisse im Detail verfüge und als Juristin das Sozialgesetzbuch nicht als mein Steckenpferd auserkoren habe, ist es meines Erachtens zwingend erforderlich, sich auf die speziellen Fälle im Rahmen des Pilotprojekts umfassend vorzubereiten. Mit „umfassend“ meine ich eine intensive Arbeit an der Krankenakte in Bezug auf das Krankheitsbild des Versicherten, die bislang durchgeführten Behandlungsmaßnahmen und Behandlungsmethoden, sowie die Einarbeitung in die Gesetzeslage nebst richterlichen Entscheidungen. Diese arbeits- und zeitintensive Vorbereitungen können aus meiner Sicht die Medianten auch voraussetzen, weil sie eine Mediatorin erwarten dürfen, die kompetent ist.



### Fazit: Positives Feedback

Ich halte das Pilotprojekt mit dem BKK Landesverband in Niedersachsen-Bremen für sehr sinnvoll – und zwar nicht, weil ich als projektbegleitende Mediatorin zu diesem Ergebnis kommen muss!

Vielmehr habe ich diesen Eindruck aus den sich anschließenden persönlichen Gesprächen mit den Medianten und deren Angaben in den Feedback-Bögen gewonnen. Zu Beginn des Projektes war ich sehr neugierig darauf, welche Fälle sich wohl als geeignet für ein Mediation erweisen würden, zumal sich der Handlungsspielraum der BKK im Rahmen des Sozialgesetzbuches bewegt. Im Verlauf der inhaltlich völlig verschiedenen Mediationen kristallisierte sich jedoch heraus, dass auch in Fällen, in denen es augenscheinlich aufgrund der Rechtslage keine alternative Lösung zu der bisherigen Entscheidung geben würde, es doch für alle Medianten entscheidend darauf ankam, nicht nur Lösungen zu finden, sondern beim kennen lernen neuer Kommunikationswege Unterstützung zu finden und Konfliktkompetenzen zu erwerben mit der Folge, in Zukunft besser mit auftretenden Problemen umgehen zu können.

*Weitere Informationen: Anja Schoop, Mediatorin und Juristin, Praxis für Mediation, Hartenbrakenstr. 12 B, 30659 Hannover, E-Mail: [infp@schoop-mediation.de](mailto:infp@schoop-mediation.de), [www.schoop-mediation.de](http://www.schoop-mediation.de)*

## INTERVIEW ZUR MEDIATION IM GESUNDHEITS- UND SOZIALWESEN MIT ALEXANDER HENES

---

**Alexander Henes ist der Initiator zur Gründung der Fachgruppe „Gesundheits- und Sozialwesen“ in der DGM. Als examinierter Krankenpfleger wird der 30jährige Krefelder in seiner täglichen Arbeit im Krankenhaus mit den veränderten Anforderungen im Gesundheitswesen konfrontiert, die verstärkt Krankenfürsorge mit wirtschaftlichem Denken in Einklang bringen müssen. Von 2003 bis März 2007 studierte Alexander Henes berufsbegleitend an der Steinbeishochschule Berlin „Management im Gesundheits- und Sozialwesen“ (Bachelor of Business Administration) und nimmt seit 2006 das Weiterbildende Studium Mediation der FernUniversität in Hagen wahr. Um seine Kompetenzen zu vertiefen, absolvierte er auch eine Ausbildung zum Wirtschaftsmediator bei der Industrie- und Handelskammer Frankfurt. Für Alexander Henes ist Mediation eine geeignete Antwort auf die tiefgreifenden Strukturveränderungen und vielschichtigen Konflikte im Gesundheitswesen.**

### Wie lange arbeiten Sie schon im Pflegeberuf?

**Alexander Henes:** Unmittelbar nach dem Abitur konnte ich mir während meiner Zivildienstzeit erste Einblicke in den pflegerischen Bereich verschaffen. Mittlerweile arbeite ich seit zehn Jahren im Krankenhaus und habe seither viele Stationen, wie die internistische oder auch chirurgische Station, in verschiedenen Funktionen durchlaufen.

Berufsbegleitend qualifizierte ich mich zum Wirtschaftsmediator und vertiefe derzeit meine Kenntnisse im Weiterbildenden Studium Mediation an der FernUni Hagen. Im Moment bemühe ich mich für die Abschlussprüfung um Mediationsfälle. Vielleicht können mir DGM-Mitglieder dabei weiterhelfen. Danach beabsichtige ich den Master of Mediation und gegebenenfalls ein betriebswirtschaft-

liches Aufbaustudium anzuschließen.

**Gesundheitsfürsorge contra Ökonomie - die Folgen sind Personalabbau, Privatisierung von Krankenhäusern usw. Wie erleben Sie die Veränderungsprozesse im Gesundheitswesen?**

**Alexander Henes:** Die Veränderungen sind tief greifend und finden sehr schnell statt. Stand früher allein die Pflege im Vordergrund, beherrscht jetzt häufig wirtschaftliches Denken die allgemeine Diskussion. Direkte Interessenskonflikte können dabei nicht ausbleiben: Wird in einem Krankenhaus Personal eingespart, erhöht sich der Arbeitsaufwand der übrigen Beschäftigten. Auch eine Veränderung der Arbeitszeiten kann zu einem starken Einschnitt in die Privatsphäre führen, da bekannte Abläufe aufgegeben

werden oder zu ungewöhnlichen Zeiten gearbeitet werden muss. Umstrukturierungen können eingebaute Teamstrukturen auflösen, weil neue formelle Einheiten gebildet werden sollen und, und, und... All diese Veränderungen im alltäglichen Berufsleben können für den Einzelnen sehr belastend sein. Oft werden die Veränderungen ohne ausreichende Rücksichtnahme auf die unterschiedlichen Bedürfnisse durchgeführt und ohne die Betroffenen geplant. Werden sie dann noch unzureichend vermittelt, sind sie ein idealer Nährboden für eine wachsende Unzufriedenheit.

### **Werden Krankenhäuser immer stärker zu Profit-Unternehmen und entsprechend „gemaagt“?**

**Alexander Henes:** Die Übertragung des ökonomischen Prinzips in den Bereich des Gesundheitswesens, also das Streben nach maximalem Gewinn, die Spezialisierung auf kostendeckende Leistungen, sind Auswirkungen der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Qualitätsmanagement und Zertifizierung sind nicht nur Ziele von Unternehmen, sondern auch der Krankenhäuser. Aus diesen gewichtigen Gründen entdecken Beraterfirmen, darunter so renommierte wie McKinsey, diesen Bereich als Betätigungsfeld.

Aber trotz aller wirtschaftlichen Interessen ist gerade in dem Bereich des Gesundheitswesens der historisch gewachsene Aspekt der karitativen Gesundheitsfürsorge zu berücksichtigen. Der Faktor Mensch, also ein humaner Umgang mit den Kunden bzw. Patienten, sollte trotz aller Ver-



*Der examinierte Krankenpfleger und Mediator Alexander Henes ist der Initiator zur Gründung der Fachgruppe „Gesundheits- und Sozialwesen“ in der DGM. In seiner alltäglichen Arbeit gilt es, Krankenfürsorge mit wirtschaftlichem Denken zunehmend in Einklang zu bringen.*

*Foto: Seidel*

änderung im Vordergrund stehen.

### **Das heißt, der Patient will Verständnis für sich und seine Krankheit, während das Pflegepersonal unter Überstunden leidet?**

**Alexander Henes:** Im Gegensatz zu früher steht das Pflegepersonal heute selbstbewussten, zum Teil kritischen Patienten mit einer bestimmten Erwartungshaltung gegenüber. Der Patient sieht seine umfassende Gesundheitsfürsorge als Selbstverständlichkeit an. Als „Kunde“ verlangt er, ähnlich wie in einem reinen Dienstleistungsbetrieb, eine zu jederzeit freundli-

che, professionelle Leistung. Ihn interessiert seine Krankheit und wie er am schnellsten wieder gesund wird, die veränderten Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen sind für ihn zweitrangig.

### **Sie haben sich intensiv mit den Ambulanten Pflegediensten beschäftigt. Ist die Gratwanderung in diesem Bereich besonders groß?**

**Alexander Henes:** Ja, im Rahmen des „Bachelor of Business Administration“ erarbeitete ich einen Businessplan, dessen Zielgruppe die Ambulanten Pflegedienste waren.

Im Ambulanten Pflegedienst spielt der große Zeitdruck, unter dem gearbeitet werden muss, eine besondere Rolle. Für bestimmte Leistungen, zum Beispiel der Verabreichung einer Diabetesspritze, sind nur wenige Minuten veranschlagt, dann sollte es eigentlich schon zum nächsten Patienten weitergehen. Die alltägliche Praxis lässt diesen Idealfall aber kaum zu. Denn die kranke ältere Dame freut sich über den Besuch und darüber, dass sie jemanden zum Reden hat. Das ambulante Pflegepersonal ist somit alltäglich zu einer Gratwanderung gezwungen: Denn einerseits muss ein bestimmtes Patientenkontingent in einer angemessenen Zeit abgearbeitet werden, aber andererseits darf der Patient sich nicht „abgefertigt“ fühlen. Der Patient ist auch Kunde und kann bei Unzufriedenheit den Auftrag entziehen und den Pflegedienst wechseln.

### **Hier wäre eine gute Schulung in Sachen Konfliktmanagement**

**sicherlich besonders wichtig. Wenden wir den Blick noch einmal auf die Krankenhäuser. Erschweren die hierarchischen Strukturen, die dort immer noch das Arbeitsleben bestimmen, diese Bestrebungen?**

**Alexander Henes:** Ja, das Krankenhaus ist immer noch von hierarchischen Strukturen und häufig eingefahrenem Denkprozessen geprägt: Krankheit – Diagnose – Behandlung bestimmen das alltägliche Handeln. Softskill-Faktoren und die Kommunikation zwischen den Hierarchieebenen treten stark in den Hintergrund. Auch fehlende Anerkennung oder übertriebenes Konkurrenzdenken können eine gute Zusammenarbeit der verschiedenen Berufsgruppen verhindern. Die starken Veränderungsprozesse innerhalb des Gesundheitswesens kommen jetzt als weitere Verunsicherung der Beschäftigten hinzu, gleich welcher Hierarchieebene. Damit wird weiter ein Nährboden für neue Konflikte geschaffen.

**Mangelnde Kommunikation und der hohe Zeit- und Arbeitsdruck wirken sich somit nachhaltig auf Teamwork und Arbeitsklima aus?**

**Alexander Henes:** Ein vorsichtiges Indiz dafür ist die Zunahme der Mobbingfälle. Der Mobbing-Report der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin stellt heraus, dass gerade Beschäftigte aus sozialen Berufen auffällig häufiger unter einer Mobbing-Problematik zu leiden haben als Beschäftigte in anderen Tätigkeitsfeldern. Solche Einschränkungen führen bei den Betroffenen zu erheblichen gesundheitli-

chen und seelischen Folgewirkungen, zumal die Belastungen durch den Beruf ohnehin hoch sind.

Damit verbunden sind häufig längere Erkrankungen und somit wirtschaftliche Einbußen für die Pflegeeinrichtungen. Personalausfall stört natürlich auch den betriebsinternen Ablauf, was besonders von kleineren Einrichtungen nur schwerlich zu kompensieren ist.

**Wenn von Mobbing die Rede ist, bedeutet dies, dass bereits ein hoher Eskalationsgrad erreicht ist. Welche Grenzen werden bei Mobbing überschritten?**

**Alexander Henes:** Natürlich ist nicht jede Auseinandersetzung oder jeder Streit als Mobbing einzustufen. Laut einer Definition der Deutschen Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin bedeutet Mobbing „das jemand am Arbeitsplatz systematisch und über einen längeren Zeitraum schikaniert, drangsaliert, benachteiligt und ausgegrenzt wird“. Mobbing lässt sich durch Zahlen belegen: Laut den Ergebnissen des Mobbing Reports 2002 können schätzungsweise rund 11 Milliarden Euro an direkten Aufwendungen für Krankheitsbehandlung und 13 Milliarden Euro für die indirekten Kosten als Folge des Produktionsausfalls angesetzt werden.

**Diese Zahlen sprechen eine deutliche Sprache. Mit welchen konkreten Maßnahmen kann man gegensteuern?**

**Alexander Henes:** Das Krankenhaus, in dem ich arbeite, besitzt ein Beschwerdemanagement,

zu dem auch eine Anti-Mobbing-Kommission gehört. An diese können sich alle Hierarchieebenen wenden und ihre Probleme vortragen. Ein Vermittler versucht, die Konflikte zu entschärfen bzw. zu lösen. Das Beschwerdemanagement umfasst darüber hinaus auch so genannte Patientenführsprecher. Dies sind ehrenamtliche Mitarbeiter oder auch Personen aus der Krankenhausverwaltung, die sich in geeigneter Weise um Beschwerden von Patienten kümmern. Außerdem wurde auch ein Patientenbogen entwickelt, der kurz vor der Entlassung ausgefüllt wird. Dabei geht es um die Zufriedenheit mit dem Krankenhaus und Pflegepersonal und bei Kritik auch um Verbesserungsvorschläge. Diese Bögen werden nicht einfach abgehftet, sondern auch wirklich bearbeitet und die angesprochenen Belange mit den verantwortlichen Personen besprochen.

All diese Maßnahmen sind gut und erste Schritte auf dem Weg zu einer vorbeugenden Konfliktkultur. Aber trotzdem sind – und dies wird mir von vielen Seiten immer wieder bestätigt – die vorherrschenden Strukturen für eine effektive Konfliktbearbeitung und eine dementsprechend lösungsorientierte Konfliktbewältigung generell im Bereich des Gesundheitswesens als eher unterentwickelt zu beschreiben.

**Wie können Sie Ihre Mediatorenkenntnisse in den Krankenhausalltag einbringen?**

**Alexander Henes:** Persönlich ist mir die Rolle als Vermittler in Konflikten sowohl privat als auch aus der Berufspraxis als Krankenpfleger sehr vertraut. In verschie-

denen Situationen waren meine Kompetenzen in der Klinik gefragt und wurden nach der Vermittlung von Vorgesetzten und vor allem von Kollegen erfreulicherweise als sehr nutzbringend bewertet. Mediation und Konfliktberatung im Bereich Gesundheitswesen gezielt anzubieten, ist somit das Resultat meiner persönlichen Entwicklung im Verlauf von zehn Jahren Berufserfahrung in der stationären Kranken- und Altenpflege.

**Als ausgebildeter Mediator leisten Sie alltägliche Überzeugungsarbeit. Aber wie sieht es mit systematischen Aus- und Fortbildungsseminaren innerhalb der Heilberufe aus?**

**Alexander Henes:** Eher schlecht. Denn wie gesagt, trotz positiver Ansätze ist das Feld der gelebten Konfliktkultur, also der professionelle Umgang mit Konflikten, im Gesundheitswesen noch nicht sonderlich ausgeprägt. Weder an Pflegeschulen noch bei der Fortbildung der Ärzte genießen Konfliktvorbeugung und Konfliktkultur einen besonderen Stellenwert. Dies sollte sich dringend ändern.

Ich plane deswegen mittelfristig die Gründung eines eigenen Unternehmens, das sich primär mit der Mediation und Konfliktberatung im Gesundheits- und Sozialwesen beschäftigen wird. Die Zielrichtung und das Arbeitsfeld dieses Dienstleistungsunternehmens wird sich dabei nicht nur auf die eigentliche mediative Tätigkeit beschränken, sondern auch auf eine Konfliktberatung im weitesten Sinne, der Betreuung von betrieblichen Veränderungsprozessen, der Personalentwicklung sowie der Fort- und Weiterbil-

dung von Mitarbeitern, um eine Konfliktkultur in den Einrichtungen des Gesundheitswesens zu etablieren.

**Für welche Arbeitsfelder macht die Dienstleistung Mediation besonderen Sinn?**

**Alexander Henes:** Bei der Vorbereitung des Businessplans, den ich bereits erwähnt habe, war es sinnvoll, die Arbeitsfelder und den direkten Zielmarkt zu definieren. Denn im Rahmen der Projektarbeit stellte sich mir die Frage, was genau das Arbeitsfeld eines Mediators mit dem Schwerpunkt Gesundheitswesen ausmacht und wie sein Arbeitsfeld aussieht.

Mediation als Dienstleistung kann auf folgenden Ebenen nützlich sein:

- Haftpflichtfälle unterschiedlicher Inhalte,
- Innerbetriebliche Konflikte: Ärzte und Pflege, Verwaltung und Personal, Arzt und Patient, Teamkonflikte,

- Konflikte zwischen Institutionen, wie zwischen Krankenhäusern, Altenheimen, aber auch Krankenkassen und anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen,
- Konflikte bei Praxisgemeinschaften.

**Aber die Konflikte haben sich nicht nur innerhalb der Institutionen verschärft, sondern auch im familiären Bereich. Immer mehr Familien haben Pflegefälle zu versorgen und fühlen sich verunsichert und überfordert.**

**Alexander Henes:** Ja, Angehörige werden immer stärker in die Pflicht genommen. Oft sind sie mit der Pflege dauerhaft erkrankter Familienmitglieder überfordert und versuchen zum Beispiel, diese Hilflosigkeit anderweitig zu kompensieren.

*In der Ruhe liegt die Kraft: Für Alexander Henes ist Mediation die richtige Antwort auf die starken Veränderungen und Konflikte im Gesundheitswesen.*

*Foto: Seidel*



## MOBBING-RISIKO: GESUNDHEITSWESEN BIRGT EIN HOHES KONFLIKTPOTENTIAL

Es finden Schuldzuweisungen statt. Krankenhäuser werden möglicherweise für den Zustand des Patienten verantwortlich gemacht, die Situation kann außer Kontrolle geraten.

Eine Hilfestellung hierzu leistet ein Entlassungsmanagement, das eine umfassende Beratung der Angehörigen beinhalten sollte.

### Welche Felder des Gesundheitswesens sind noch für Mediationen geeignet?

**Alexander Henes:** Spontan fallen mir die Hospize ein, von denen ich auch schon Anfragen bekommen habe. Hospize sind allerdings ein sehr sensibler Bereich, für den meines Erachtens eine entsprechend fundierte soziale Ausbildung notwendig ist. Gesundheitswesen ist wirklich sehr vielschichtig. Zum Beispiel stellen auch ärztliche Kunstfehler Felder des Gesundheitswesens dar, für die sich Mediation eignen würde, um eine angemessene Lösung zu finden und auf beiden Seiten einen Gesichtsverlust zu verhindern.

*Das Gespräch führte Irene Seidel.  
Weitere Informationen unter  
info@alexander-henes.de.*

Zwei Minuten zur Verabreichung der Tabletten und drei Minuten zum Anziehen der Kompressionsstrümpfe – so verlangt es der Leistungskatalog der Pflege- und Krankenversicherung. Diese Betreuung im Minutentakt setzt die ambulanten Pflegekräfte bei der Versorgung ihrer Patienten unter hohem Druck. Für die Bitte eines Patienten auch einmal einen Brief eines Angehörigen vorzulesen, ist eigentlich keine Zeit vorgesehen. Gemäß der Pflegestatistik von 2005 betreuen rund 11000 Pflegedienste in Deutschland rund 472000 pflegebedürftige Patienten zuhause.

Die schwierige Situation im Gesundheitswesen sorgt bei allen Betroffenen - Pflegekräften, Ärzten und Patienten – für ein hohes Konfliktpotential, das mittels Mediation entschärft werden könnte. „Laut den Ergebnissen des Mobbing-Reports 2002 können schätzungsweise rund 11 Milliarden Euro an direkten Aufwendungen für Krankheitsbehandlung und 13 Milliarden Euro für die indirekten Kosten als Folge des Produktionsausfalls angesetzt werden“, hebt Alexander Henes im DGM-Interview hervor.

In den nachfolgenden Tabellen ist das Mobbing-Risiko und die Folgen nach Berufsgruppen aufgezeigt:

Berufsfeld	Mobbing-Risiko-Faktor
Soziale Berufe	2,8
Verkaufspersonal	2,0
Bank-, Bausparkassen-, Versicherungsfachleute	2,0
Techniker/Technikerinnen	1,8
Gesundheitsberufe	1,6
Rechnungskaufleute/Informatiker/-innen	1,5
Büroberufe, Kaufmännische Angestellte	1,3
Groß-, Einzelhandelskaufleute	0,5
Reinigungs- und Entsorgungsberufe	0,5
Berufe des Landverkehrs	0,3
Landwirtschaftliche Berufe	0,1

Tabelle „Mobbing-Risiko nach Berufsgruppen“ (Vgl. Meschkutat, Bärbel, u. a., Der Mobbing-Report – Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland, Schriftreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Forschungsbericht Fb 951, 5. Auflage, Dortmund/Berlin/Dresden 2004, S. 30)

Mobbingfolgen (nur abgeschlossene Fälle)	%
Krankheit wegen Mobbing	43,9
Krankheitsdauer mehr als sechs Wochen	20,1
Freiwilliger Arbeitsplatzwechsel im Betrieb	30,8
Eigene Kündigung	22,5
Kündigung durch Arbeitgeber	14,8
Arbeitslosigkeit	11,4
Erwerbsunfähig oder Frührente	6,9
Zwangweise Versetzung	5,6

Tabelle „Mobbingfolgen“ (Vgl. Meschkutat, Bärbel, u. a., Der Mobbing-Report – Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland, Schriftreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Forschungsbericht Fb 951, 5. Auflage, Dortmund/Berlin/Dresden 2004, S. 78) SE

## FALLBEISPIEL: KRAFTSTOFF VERDIRBT NACHBARSCHAFTSKLIMA

Die Fallzuweisung an die WAAGE e.V., Verein für Konflikt-schlichtung und Wiedergutmachung (Hannover), erfolgte durch die Staatsanwaltschaft. Es handelte sich um eine Sachbeschädigungsdelikt, das im Umweltdezernat bearbeitet wurde. In dem Fall ging es um die Verschmutzung einer Hecke mit dickflüssigem Kraftstoff. Da der Zufahrtsbereich des Grundstückes betroffen war, lag für die geschädigte Familie Arnold (Name wurde geändert) der Verdacht nahe, dass ein Nachbar dafür verantwortlich sein muss. Zwei Vermittlungsgespräche in den Räumen der WAAGE brachten ein einvernehmliches Ergebnis.

### Überwachungskamera zur Beweisführung

Nach wiederholtem Verschütten von Kraftstoff zwischen den Heckenpflanzen der Einfahrt erstattete die geschädigte Familie Arnold in Form eines ausführlichen Briefes Strafanzeige. Als Anlage übersandten die Arnolds der Staatsanwaltschaft den Zusammenschnitt eines Überwachungsbandes auf einer VHS-Kassette, das die entscheidende Szene während der Tat wiedergibt und den Nachbarn Herrn Baumann (Name wurde geändert) bei der Ausübung der Tat zeigt. Da es in der Vergangenheit wiederholt zu Verschmutzungen des Grundstückes gekommen war, scheute Familie A. keine Kosten und schaffte sich eine Video-Überwachungsanlage für den Eingangsbereich des Grundstückes an. Die Staatsanwaltschaft verwies den Fall an die WAAGE Hannover, die zunächst Vorgespräche mit den beiden Streitparteien führte.

### Ablehnung der persönlichen Lebensform

Während des Vorgesprächs erzählte der Beschuldigte, Herr

Baumann, dass es seit Jahren zu Konflikten zwischen ihm und seinen Nachbarn, der Familie Arnold, im gegenüberliegenden Haus käme. Diese würden sich mit vielen Anwohnern in der Straße streiten und einem sozialen Miteinander und einer Teilnahme an Nachbarschaftsfestivitäten eher ablehnend gegenüber stehen. In Bezug auf seine Person sei das Verhältnis auch noch aus einem sehr persönlichen Grund schwierig: Da er sich in einer gleichgeschlechtlichen Partnerschaft befinde, gehe er davon aus, dass dies für die Nachbarn eine unakzeptable Lebensform sei. Er sei kein „Unschuldslamm“ und habe sich sicher auch eher konfliktfördernd als ausgleichend verhalten. Die Sachbeschädigung an der Hecke bestritt der Beschuldigte im Vorgespräch. Mit einer Vermittlung der WAAGE war er einverstanden, da ihn die Situation psychisch und physisch belaste.

### Forderung nach Wiedergutmachung

Familie Arnold kam ebenfalls zum Vorgespräch in die Räume der WAAGE. Dabei machte beson-

ders Frau Arnold ihrem Ärger Luft: Regelmäßig würden beleidigende Worte und unfreundliche Gesten von Seiten des Herrn Baumann das Klima zwischen den Nachbarn belasten. Die zerstörte Hecke sei nun eine Grenzüberschreitung, die zeige, dass etwas geschehen müsse, um Schlimmeres zu verhindern. Die Familie sorge sich bereits um das Wohl ihrer Kinder, da sie Attacken vom Nachbarn nicht ausschließen könnten. Sie wollten eine Schadenswiedergutmachung, wobei sie 1000,- Euro für angemessen hielten. Grundsätzlich ginge es Ihnen aber nicht um eine Bestrafung von Herrn Baumann, sie wünschten sich vor allem ein besseres Nachbarschaftsklima. Ein klärendes Gespräch könne auch aus ihrer Sicht dazu beitragen, dass endlich wieder Ruhe einkehre. Eine Voraussetzung für ein Zusammentreffen in der WAAGE



*Ärgerlich: Ein Nachbar schüttet heimlich Kraftstoff auf die Pflanzen im Zugangsbereich.* Foto: Seidel

sei aber, dass Herr Baumann bis zum Vermittlungsgespräch keine Beleidigungen mehr ausspreche.

### **Mangelndes Verständnis führte zu Fehlverhalten**

Die Beteiligten haben im Rahmen der Konfliktklärung an zwei Vermittlungsgesprächen in der WAAGE teilgenommen. Die Nachbarschaftskonflikte aus der Vergangenheit konnten dabei besprochen und ausgeräumt werden. Für die geschädigte Familie Arnold war entscheidend, dass der Beschuldigte ihre Belange ernst nahm und sich zukünftig zu Veränderungen bereit erklärte. Herr Baumann sah sein Fehlverhalten ein und machte den Geschädigten deutlich, dass er sich von den Nachbarn über lange Zeit wegen seiner gleichgeschlechtlichen Partnerschaft abgelehnt fühlte. Dies sei der wesentliche Grund dafür, warum er so überreagiert habe. Die alten Konflikte sollten im beiderseitigen Interesse nun endlich ruhen. Alle Beteiligten sagten zum Abschluss, dass sie die gegenwärtige Wohnsituation als viel entspannter erlebten und bekräftigten, dass sie langfristig an einem freundlicheren Nachbarschaftsklima interessiert seien.

### **WAAGE als Garant für Kommunikation**

Es wurde vereinbart, dass in der Zukunft bei erneuten Konflikten miteinander gesprochen werden soll. Wenn dies scheitert, wollen sich die Beteiligten wieder an die WAAGE e.V. wenden. Ein weiteres Ergebnis der Vermittlungsgespräche war, dass sich die Aussprache so positiv entwickelte,

dass Familie Arnold am Ende kein Interesse mehr an einem materiellen Schadensausgleich hatte. Wesentlich sei, so die Geschädigten, dass sie nun zufriedener leben könnten. Herr Baumann sagte: „Ich habe keine Bauchschmerzen mehr, wenn ich mit dem Wagen die Straße zu meiner Hofeinfahrt hochfahre.“ Das sei für ihn ein Stück mehr an Lebensqualität. Der bearbeitende Oberstaatsanwalt berücksichtigte den gelungenen Täter-Opfer-Ausgleich strafmildernd und schlug dem Richter vor, das Verfahren gegen Zahlung einer Geldbuße in Höhe von 300,- Euro an den Verein „Greenpeace“ einzustellen.

*Überarbeitet von Irene Seidel,  
Information und Kontakt: WAAGE  
e.V. Hannover, Lärchenstraße 3,  
30161 Hannover, [www.waage-hannover.de](http://www.waage-hannover.de), e-mail: [waage-hannover@t-online.de](mailto:waage-hannover@t-online.de)*

## **MEDIATIONSPROJEKT IN DER EUREGIO**

**Mediation als ein Verfahren der Konfliktbearbeitung, in dem ein allparteilicher Dritter ohne eigene Entscheidungsgewalt Streitparteien auf dem Weg zu einer Einigung unterstützt, findet in den Niederlanden und Deutschland wachsende Verbreitung.**

Gängige Konfliktlösungsverfahren, einschließlich des Gerichtsverfahrens, stoßen bei grenzüberschreitenden Konflikten häufig an ihre Grenzen. Sie sind zeit- und kostenintensiv und oftmals können die wahren Interessen der Konfliktparteien verfahrensbedingt nicht ausreichend berücksichtigt werden. Aus diesem Grund fördert die EUREGIO ein deutsch-niederländisches Mediationsprojekt unter der Leitung der Mediatoren Marietta Korteweg-Wiers und Marcus C. Brinkmann. Innerhalb des Mediationsprojektes wird analysiert, ob und wie im deutsch-niederländischen Grenzgebiet insbesondere bei grenzüberschreitenden Konflikten Mediation Erfolg versprechend implementiert werden kann.

### **Praxishandbuch für die Verwaltung**

Es wird für die Verwaltung ein Praxishandbuch erstellt, aus dem hervorgeht, welche Parteien in welche Planungsprozesse innerhalb eines Mediationsverfahrens einzuschalten sind und wie ein entsprechendes Mediationsverfahren abgewickelt werden kann. Dabei werden insbesondere die unterschiedlichen Erfahrungswerte und Vorgehensweisen von Nie-



derländern und Deutschen berücksichtigt.

### Metaprofilanalyse

Zweiter Kernbestandteil des Projekts ist die Durchführung einer Metaprofilanalyse, die vor einigen Jahren in den Niederlanden vom Diplom-Psychologen Jaap Hollander entwickelt wurde.

Metaprofilanalyse ist eine Methode, die selbständig den menschlichen Denkstil misst. Die Methode untersucht, wie Menschen denken, nicht was sie denken. Die Metaprofilanalyse untersucht die Denkstrategie, die Menschen benutzen, um zu einem Ergebnis zu kommen.

Innerhalb des Projektes geht die Metaprofilanalyse der Frage nach, ob und wie Deutsche anders in Bezug zu Konflikten denken als Niederländer. Die Ergebnisse geben wichtige Aufschlüsse darüber, wie Konfliktlösungsverfahren aufgrund der unterschiedlichen Denkstrategien bei grenz-

überschreitenden Konflikten gestaltet werden müssen.

*Marcus C. Brinkmann*

### MEDIATION BEI DER NIEDERLÄNDISCHEN SOZIALVERSICHERUNG

Ein Bestandteil des deutsch-niederländischen Projekts war zudem das Symposium „Mediation im öffentlichen Bereich“, das zum Jahresanfang in der Friedensstadt Osnabrück abgehalten wurde. Für die Tagung im „Centrum für Umwelt und Technologie“ hatten die Organisatoren deutsche und niederländische Fachleute gewinnen können.

Die Juristin Klarie Smit aus Amsterdam berichtete über ein Mediationsprojekt im Bereich der Sozialversicherung bei der UWV (Ausführungsbehörde der Arbeitsmerversicherungen).

Die UWV bietet Leistungen bei

Arbeitslosigkeit, Krankheit und Invalidität an. Bei Beschwerden wird neuerdings Mediation angeboten. Als Mediatoren sind externe Mediatoren und interne Mediatoren der UWV tätig, die alle nach den hohen Standards des niederländischen Dachverbandes der Mediation (NMI) zertifiziert sind.

Das Mediationsangebot hat eine positive Kundenresonanz von 72 Prozent und Klarie Smit berichtete von einer hohen Erfolgsquote im Konfliktfall. Beachtenswert ist zudem die Kundenbewertung der Mediation von durchschnittlich 8. Bei der niederländischen Notenskala von 1 bis 10 ist dies insbesondere vor dem Hintergrund beachtlich, dass die UWV im Vorfeld mit 2 benotet wurde.

Hauptreferent des Symposiums war der international anerkannte Mediations- und Konfliktmanagementexperte Prof. Dr. Friedrich Glasl. Er referierte über sein Modell der Konflikteskalation. Den anwesenden Mediatoren gab er den Tipp, sich nicht zu lange und intensiv mit der Konfliktsanalyse zu beschäftigen. Ansonsten bestehe die große Gefahr, dass ein hervorragendes Ergebnis erzielt werde, dieses jedoch aufgrund des Zeitverlaufs nicht mehr dem aktuellen Eskalationsgrad des Konflikts entspreche. Workshops ergänzten das Tagungsprogramm, z.B. zur interkulturellen Mediation, rechtlichen Gesichtspunkten und zur Metaprofilanalyse.

Die Auswahl der Vortragsthemen und der Workshops des Symposiums bot die Möglichkeit, über den eigenen Tellerrand hinauszuschauen, um von den mediationspezifischen Ansätzen und



Methoden der Niederländer bzw. der Deutschen zu lernen. Angebote wie das Symposium sollen deshalb nach dem Wunsch der Organisatoren und vieler Teilnehmer aufgrund ihrer Ausstrahlungswirkung zu einer festen Einrichtung werden.

*Marcus C. Brinkmann*

## FÜR SIE GELESEN

**Bernd Nolte/Konrad Fischer, Mediation konkret. Konstruktive Lösungen bei Konflikten im Unternehmen, Wiley VCH, Weinheim 2006, 212 Seiten, gebundene Ausgabe, € 39,90**

Die Literatur zum Konfliktmanagement im Allgemeinen und speziell zur Mediation im Unternehmensumfeld wächst beständig. Dem bestehenden Angebot einen weiteren Band hinzuzufügen, stellt durchaus eine Herausforderung dar, wenn sich die Publikation von anderen Büchern zum Thema abheben soll. Dabei schürt der Titel „Mediation konkret“ durchaus Erwartungen.

### Konfliktfähigkeit wichtig

Die Autoren stellen gleich zu Beginn in einer Art Vorwort die entscheidenden Weichen: „Konflikt muss sein!“. Schon dieser Ansatz unterscheidet die Publikation von anderen Veröffentlichungen zum Konfliktmanage-

ment, die nicht selten eher die Konfliktvermeidung betonen. Zu Recht hebt das Autorenteam Nolte/Fischer hervor, dass – neben knappen Ressourcen und wichtigen Kunden – für Unternehmen solche Mitarbeiter entscheidend sind, denen Konfliktfähigkeit nicht fremd ist. An sie wendet sich der Band. Ihnen will er praktikable Werkzeuge und bewährte Vorgehensmodelle liefern, um Konflikte erfolgreich zu meistern – für sich selbst und für diejenigen, die von ihren Entscheidungen Tag für Tag abhängen.

In fünf Kapiteln geben die Autoren einen flüssig geschriebenen Überblick zu allen wichtigen Aspekten der Mediation. Dabei werden gewissermaßen zwei Fliegen mit einer Klappe geschlagen: Schritt für Schritt wird das Verfahren der Mediation erklärt und zugleich eine „Mediations-Toolbox“ vorgestellt. Auf etwas mehr als 200 Seiten kann das freilich nicht erschöpfend sein; es ermöglicht aber durchaus einen fundierten Einblick in das Verfahren der Mediation. Ergänzt wird die Darstellung dabei immer wieder durch Praxisausführungen und kleinere „Denkaufgaben“.

**Fazit:** Alles in allem eine durchaus kurzweilige Lektüre, die ohne Abschweifungen die zentralen Aspekte auf den Punkt bringt und zur weiteren Beschäftigung mit dem Thema Mediation einlädt. Bleibt zu wünschen, dass dieses Buch ebenfalls dort Aufmerksamkeit findet, wo es gebraucht wird: In den Unternehmen selbst.

*Dr. André Niedostadek, LL.M.*

**Daniel Hundt, Mediation und Betriebsverfassung. Grundlagen, Akzeptanz, Verbreitung, VDM Verlag Dr. Müller, Saarbrücken 2006, 212 Seiten, € 68,00**

Wissenschaftliche Abhandlungen zum Thema Mediation finden sich wieder häufiger. Das ist erfreulich, denn es spiegelt das Interesse an einem zeitgemäßen Thema wieder. Und es ist wichtig, weil sich bei einer noch verhältnismäßig jungen Disziplin Theorie und Praxis ergänzen können und müssen.

### Differenzen zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat

Der Verfasser beleuchtet in seiner Diplomarbeit den Einsatz innerbetrieblicher Mediation bei Differenzen zwischen dem Arbeitgeber und dem Betriebsrat. Das Thema hat einen normativen Anknüpfungspunkt, verpflichtet doch § 2 Abs. 1 des Betriebsverfassungsgesetzes (BetrVG) den Betriebsrat und Arbeitgeber zu einer vertrauensvollen Zusammenarbeit zum Wohl der Arbeitnehmer und des Betriebs. Diese Zusammenarbeit birgt aber auch ein nicht zu unterschätzendes Konfliktpotenzial, womit das Thema auch praktisch relevant wird.

### Betriebsverfassungsgesetz und Mediation

Hundt gibt zunächst in gebotener Kürze einen Überblick zur Mediation, indem er einen historischen Abriss voranstellt, sodann die Verfahrensgrundsätze sowie das Phasenmodell der Mediation erläutert und schließlich mit Ausführungen zur Person und Quali-

fikation des Mediators endet. Ein Schwerpunkt der Arbeit liegt dann im dritten Kapitel zur „Theorie der Mediation innerhalb des BetrVG“. Zunächst werden das Verhältnis und insbesondere die Konfliktfelder zwischen Betriebsrat und Arbeitgeber/ Geschäftsführung untersucht. Da das BetrVG bereits selbst Konfliktlösungsverfahren vorsieht, ist es konsequent, sich vorab diesem Aspekt zu widmen (Kapitel 3.4) und sich davon ausgehend der eigentlichen innerbetrieblichen Mediation zu nähern (Kapitel 3.5).



### Etablierte Verfahren sehr knapp beschrieben

Die diesbezüglichen Ausführungen fallen in der zusammenfassenden Betrachtung mit den gesetzlich vorgesehenen und bereits etablierten Konfliktlösungsverfahren indes etwas knapp aus. Wenn der Verfasser zum Beispiel Grenzen der Mediation aufzeigt, indem er die sofortige Einleitung eines Mediationsverfahrens ohne vorherige direkte Kommunikation

zwischen den Betriebsparteien als grundsätzlich unzulässig ansieht (S. 115) und im Ergebnis für einen „ergänzenden Einsatz“ der Mediation zu den bereits bestehenden Konfliktlösungsmethoden plädiert (S. 119; siehe auch S. 190), wären erläuternde Ausführungen gewiss interessant gewesen.

### Umfrageergebnisse

Im Anschluss an den Theorieteil präsentiert der Verfasser in einem zweiten Abschnitt der Arbeit die

Auswertung einer Umfrage zur Akzeptanz der innerbetrieblichen Mediation in den relevanten Konfliktfeldern zwischen Geschäftsführung und Betriebsrat.

**Fazit:** Die Kombination von Theorie und Praxis bietet manch Erhellendes zu den Möglichkeiten der Mediation speziell im Kontext der Betriebsverfassung.

*Dr. André Niedostadek, LL.M.*

## STIFTUNG WARENTEST URTEILT POSITIV

Das Magazin „Stiftung Warentest“ bewertet in Ausgabe 6, Juni 2007, die Mediation als ein positives Mittel zur Konfliktlösung. Aufgrund der veröffentlichten Adressen-Übersicht der Verbände gab es auf den Artikel in der DGM-Geschäftsstelle sowohl telefonisch wie auch per E-Mail positive Resonanz. Anfragen kamen insbesondere von Personen, die selbst unter einem ungelösten Konflikt litten und mit dem DGM-Mediatorenverzeichnis (s.a. [www.dgm-web.de](http://www.dgm-web.de)) geeignete Ansprechpartner und Hilfestellung für die Lösung ihrer persönlichen Probleme erhielten. „Stiftung Warentest“ stellt in seinem vierseitigen Artikel die Vorzüge der Mediation heraus, wie etwa die Zeiterparnis und das Hinwirken auf eine win-win-Lösung. Darüber hinaus wird der Leser über das Gesetz zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung informiert, das bei kleineren Streitigkeiten einen Güetermin vorsieht.

Laut Auskunft der Verlagsabteilung Marketing und Vertrieb erschien die Ausgabe 6 in einer Auflage von 620.000 Exemplaren mit einem Verbreitungsgebiet im gesamten deutschsprachigen Raum.

*Irene Seidel*

## TERMINE

---

### **12. Mediationskongress: Neue Methoden in der Mediation 20. bis 21. September 2007, München**

Der diesjährige Mediationskongress der Centrale für Mediation (CfM) findet am 20. und 21. September 2007 – und damit zum ersten Mal an einem Donnerstag und Freitag – statt. Es werden aber nicht nur bei der Auswahl der Kongresstage neue Wege gegangen. Die Veranstaltung steht unter dem Generalthema „Neue Methoden in der Mediation“. Die Tagungsleitung liegt in den Händen von Prof. Dr. Horst Eidenmüller, Ludwig-Maximilians Universität München, und RA Dr. Christian Duve, Freshfields Bruckhaus Deringer, Frankfurt a.M. Beide sind Garanten für ein Programm, das wissenschaftlicher Innovation ebenso verpflichtet ist wie praktischer Relevanz.

Der Tagungsort München hat einiges zu bieten: Die Kongress-Teilnahme kann mit einem Besuch auf dem Oktoberfest verbunden werden, welches im Anschluss an den Kongress seine Tore öffnen wird.

*Kontakt: Centrale für Mediation, Gustav-Heinemann-Ufer 58, 50968 Köln, Tel.: 0221/93738-821, Fax: 0221/93738-926, [cfm@mediate.de](mailto:cfm@mediate.de), [www.centrale-fuer-mediation.de](http://www.centrale-fuer-mediation.de).*

---

### **Kernkompetenzen in der Mediation 27. bis 29. Juli 2007, Stuttgart**

Inhalte des Seminars: Zielfindung

in der Mediation, Zirkuläres Fragen, Arbeiten auf der Meta-Ebene, Umgang mit Abwertungen, Einzelsupervision in der Gruppe.

*Kontakt: Mediatorengemeinschaft Hemming & Fenner, Hebelstraße 21, 75233 Tiefenbronn, Tel.: 07234/9499470, Fax: 07234/9499471, [fenner@medgem.de](mailto:fenner@medgem.de), [www.medgem.de](http://www.medgem.de).*

---

### **Kurzmediation, 17. bis 18. August 2007, Münster**

Werkstatt-Tage - Leitung Heiner Krabbe.

*Kontakt: Mediationswerkstatt Münster, Tel.: 0251/55485, [mail@mediationswerkstatt-muenster.de](mailto:mail@mediationswerkstatt-muenster.de), [www.mediationswerkstatt-muenster.de](http://www.mediationswerkstatt-muenster.de).*

---

### **Geleitete Gruppen-Supervision 31. August 2007, Heidelberg**

Leitung: Reiner Bastine, offene Supervisionsgruppen. Für Teilnehmer in der Ausbildung und Mediatoren mit eigenem Fall.

*Kontakt: Heidelberger Institut, Mönchhofstraße 11, 69120 Heidelberg, Tel.: 06221/473406, Fax: 06221/472693, [bastine@uni-heidelberg.de](mailto:bastine@uni-heidelberg.de), [www.mediatoron-heidelberg.de](http://www.mediatoron-heidelberg.de).*

---

### **Grundkurs Zielcoaching 31. August bis 2. September 2007, Hamburg**

Einzeln buchbar oder Einstieg in BMWA-zertifizierte Weiterbildung zum Mediator, Schwerpunkt Wirtschaft und Arbeitswelt.

*Kontakt: Akademie von Hertel, Anita von Hertel, Rolfinckstr. 12a, 22391 Hamburg, Tel.: 040/5367911, Fax: 040/5367990, [anita@vonhertel.de](mailto:anita@vonhertel.de), [www.vonhertel.de](http://www.vonhertel.de).*

---

### **Mediation: Konfliktvermittlung 3. bis 7. September 2007, Braunschweig**

Prof. Dr. Ansgar Marx, Lehrtrainer BMWA. Diese Grundausbildung in Mediation ist als Bildungsurlaub anerkannt.

*Kontakt: iko Institut für Konfliktlösungen, Bauermeisterwinkel 16, 38302 Wolfenbüttel, Tel.: 05331/93 54 51, Fax: 05331/935452, [www.iko-info.de](http://www.iko-info.de), [iko.institut@t-online.de](mailto:iko.institut@t-online.de).*

---

### **Rolle des Rechts in der Mediation 7. bis 8. September 2007, Münster**

Werkstatt-Tage - Die Rolle des Rechts am Beispiel der Schulmediation mit strafrechtlichen Bezügen.

*Kontakt: Mediationswerkstatt Münster, Tel.: 0251/55485, [mail@mediationswerkstatt-muenster.de](mailto:mail@mediationswerkstatt-muenster.de), [www.mediationswerkstatt-muenster.de](http://www.mediationswerkstatt-muenster.de).*

---

### **Deeskalation in (eigenen) Konflikten 11. September 2007, Rostock**

Mit der Länge eines Konfliktes sinkt bei den Beteiligten meist auch die Einigungsbereitschaft. Oft eskaliert der Konflikt dann. In diesem Seminar lernen sie ein Werkzeug zur Analyse von Kon-

fliktgründen kennen und trainieren seine Anwendung.

*Kontakt: Straube Managementberatung, Hermannstraße 36, 18055 Rostock, Tel.: 0381/20389904, Fax: 0381/20389905, info@straube-mb.de, www.straube-mb.de.*

### **Grundkurs Mediation und Konflikt-schlichtung** **21. September 2007**

Der Grundkurs der WAAGE Hannover e.V. wird in sieben Seminarblöcken mit einem Gesamtumfang von 100 Stunden durchgeführt. Beginn ist am 21./22.09.2007. Besonderes Kennzeichen dieses Ausbildungsangebots ist neben der Praxisgarantie einer Hospitation von zehn Stunden, dass die transdisziplinären Lehrinhalte in einem intensiven Training bei hoher Methodenvielfalt von anerkannten Mediationstrainern und auf der Basis zahlreicher Praxisfälle durchgeführt werden. Die Ausbildung erfolgt in einer überschaubaren Gruppe von zwölf Personen und wird je Termin von jeweils zwei Trainern geleitet.

**Supervisorische Praxisreflexion:** Angesichts der notwendig zu stärkenden Professionalisierung im Bereich der Mediation bietet die WAAGE auch externen (neuen wie bereits etwas erfahrenen) Mediatoren insbesondere aus dem Anwalts- und psychosozialen Bereich an, in Kleingruppen an der von uns durchgeführten supervisorischen Praxisreflexion teilzunehmen. Diese findet bisher 14tägig in den Räumen der WAAGE statt. Die Teilnehmer-

plätze sind begrenzt. Darüber hinaus bietet die WAAGE für Kleingruppen insb. von Rechtsanwälten, Richtern und Staatsanwälten, für Angehörige psychosozialer Berufe sowie interessierten Bürgern Ausbildungskurse an, um in das mediative Denken und Handeln einzuführen; z. B. Einführung in die Mediation 60 Stunden, Aufbaukurs 30 Stunden, Fortgeschrittenenkurs Wirtschafts- bzw. Familienmediation. Termine und Kosten werden individuell vereinbart. Verantwortlicher Ansprechpartner ist Mediator Prof. Dr. jur. Thomas Trenczek.

*Information und Kontakt: WAAGE e.V. Hannover, Lärchenstraße 3, 30161 Hannover, www.waage-hannover.de, e-mail: waage-hannover@t-online.de.*

### **Chancen und Risiken der Co-Mediation** **5. bis 6. Oktober 2007, Heidelberg**

Spezialisierungsseminar, Leitung Andrea Herms, Ulf Wacker, Zertifizierung durch Univ. Heidelberg, anerkannt von BAFM, BM und SAV (Ch).

*Kontakt: Heidelberger Institut, Mönchhofstraße 11, 69120 Heidelberg, Tel.: 06221/473406, Fax: 06221/472693, ripke.mediation@t-online.de, www.mediation-heidelberg.de.*

## **AUSLANDSSEMINARE**

### **Supervisions- und Intervisionsmodelle in Griechenland:**

3. bis 8. September 2007, Tinos (Griechenland); Selbsterfahrungsseminar für ehemalige Teilnehmer und Interessierte aus den Bereichen Mediation/Supervision; Dozenten: PD Dr. Joseph Rieforth, Dipl.-Psych. Jutta Lack-Strecker;

*Kontakt: ZWW der C.v.O. Uni Oldenburg, Postfach, 26111 Oldenburg, Tel.: 0441/7982589, Fax: 0441/7984411, monika.kochanowski@uni-oldenburg.de, www.uni-oldenburg.de.*

### **Intensivtraining mit Supervision in der Türkei:**

15. bis 23. September 2007, Ürkmez/Ägäis; Intensivtraining Wirtschaftsmediation, Strandhotel an der Ägäisküste, max. 10 TN mit zwei zertifizierten Lehr-Mediatoren (DGMW);

*Kontakt: Mediatorengemeinschaft Hemming & Fenner, Hebelstraße 21, 75233 Tiefenbronn, Tel.: 07234/9499470, Fax: 07234/9499471, fenner@medgem.de, www.medgem.de.*

### **Kernausbildung Mediation auf den Kanarischen Inseln:**

05. November 2007 und 03. Februar 2008, La Gomera; Jeweils eine Intensivwoche auf La Gomera, 128 Stunden, Leitung: Dr. Thomas R. Henschel;

*Kontakt: Akademie für Wirtschaftsmediation (AWMV), Leyden-allee 39, 12167 Berlin, Tel.: 030/20616257, Fax: 030/20616292, henschel@awmv.de, www.awmv.de.*

SE

**Mediation in  
gerichtlichen Verfahren  
5. bis 6. Oktober 2007, Münster**

Werkstatt-Tage - Mediation bei der Mitwirkung in gerichtlichen Verfahren und der Erstellung eines Hilfeplanes; Leitung: Prof. Dr. Roland Proksch.

*Kontakt: Mediationswerkstatt Münster,  
Tel.: 0251/55485,  
mail@mediationswerkstatt-muenster.de,  
www.mediationswerkstatt-muenster.de.*

**Geleitete Gruppen-Supervision  
12. Oktober 2007, Heidelberg**

Leitung: Reiner Bastine, offene Supervisionsgruppen. Für Teilnehmer in der Ausbildung und Mediatoren mit eigenem Fall.

*Kontakt: Heidelberger Institut, Mönchhofstraße 11, 69120 Heidelberg, Tel.: 06221/473406, Fax: 06221/472693, bastine@uni-heidelberg.de, www.mediaton-heidelberg.de.*

**Mediation in Arbeitsbeziehungen und Organisationen  
8. bis 9. November 2007, Heidelberg**

Spezialisierungsseminar, Leitung Anita von Hertel, Zertifizierung durch Univ. Heidelberg, anerkannt von BAFM, BM und SAV (Ch).

*Kontakt: Heidelberger Institut, Mönchhofstraße 11, 69120 Heidelberg, Tel.: 06221/473406, Fax: 06221/472693, ripke.mediation@t-online.de, www.mediaton-heidelberg.de.*

**Aufbaumodul  
Wirtschaftsmediation  
8. November 2007, Köln**

Block A: Mediation innerhalb von Unternehmen und Organisationen (Trainer Dr. Holger Thomas), Block B: Mediation zwischen Unternehmen/ Konfliktmanagementsystemen (Trainer Dr. Markus Troja).

*Kontakt: Centrale für Mediation, Gustav-Heinemann-Ufer 58, 50968 Köln, Tel.: 0221/93738821, Fax: 0221/93738926, cfm@mediate.de, www.centrale-fuer-mediation.de.*

**Geleitete Gruppen-Supervision  
10. November 2007, Heidelberg**

Leitung: Reiner Bastine, offene Supervisionsgruppen. Für Teilnehmer in der Ausbildung und Mediatoren mit eigenem Fall.

*Kontakt: Heidelberger Institut, Mönchhofstraße 11, 69120 Heidelberg, Tel.: 06221/473406, Fax: 06221/472693, bastine@uni-heidelberg.de, www.mediaton-heidelberg.de.*

**Mitgliederversammlung  
der DGM  
16. November 2007, Hagen**

Die alljährliche Mitgliederversammlung der Deutschen Gesellschaft für Mediation (DGM) findet am Freitag, 16.11.2007, um 13:30 Uhr in Hagen statt.

*Kontakt: Deutsche Gesellschaft für Mediation, Beethovenstraße 32, 58097 Hagen, info@dgm-web.de, www.dgm-web.de.*

**Wirtschaftsmediation  
21. bis 23. November 2007,  
Heidelberg**

Spezialisierungsseminar, Leitung Prof. Barbara Filner, Zertifizierung durch Univ. Heidelberg, anerkannt von BAFM, BM und SAV (Ch).

*Kontakt: Heidelberger Institut, Mönchhofstraße 11, 69120 Heidelberg, Tel.: 06221/473406, Fax: 06221/472693, ripke.mediation@t-online.de, www.mediaton-heidelberg.de.*

**Mediation mit  
hochstrittigen Paaren  
23. bis 24. November 2007,  
Münster**

Mediationsseminar unter der Leitung von Heiner Krabbe.

*Kontakt: Mediationswerkstatt Münster,  
Tel.: 0251 / 55485,  
mail@mediationswerkstatt-muenster.de,  
www.mediationswerkstatt-muenster.de.*

**Geleitete Gruppen-Supervision  
7. Dezember 2007, Heidelberg**

Leitung: Reiner Bastine, offene Supervisionsgruppen. Für Teilnehmer in der Ausbildung und Mediatoren mit eigenem Fall.

*Kontakt: Heidelberger Institut, Mönchhofstraße 11, 69120 Heidelberg, Tel.: 06221/473406, Fax: 06221/472693, bastine@uni-heidelberg.de, www.mediaton-heidelberg.de.*

*Irene Seidel*

## AKTUELLES AUS DER DGM

---

### STIPENDIUM FÜR MEDIATION

Das Contarini-Institut für Mediation hat, gemeinsam mit der DGM, ein Stipendium für ein Mediationsstudium an der FernUniversität in Hagen ausgelobt. Eine hochkarätig besetzte Jury wird über die Vergabe entscheiden. Die Verleihung des Stipendiums wird im Herbst im Rahmen einer Feierstunde in Berlin erfolgen.

Zu den Juroren, die über die Vergabe des Stipendiums entscheiden werden, gehören unter anderen Dr. iur. Gabriele Begum Aga Khan, die Präsidentin des Zentralrats der Juden in Deutschland Charlotte Knobloch sowie der FDP-Bundesvorsitzende Dr. iur. Guido Westerwelle. Das Stipendium soll dazu beitragen, Mediation stärker in den Fokus des öffentlichen Interesses zu rücken.

Die Bewerber, die bis zum 21. Mai 2007 Zeit hatten eine Projektskizze einzureichen, haben die Aussicht auf ein Stipendium, welches die Kosten von rund 5000 Euro für das zweisemestrige weiterbildende Studium Mediation umfasst. Jeder Bewerber stellt ein Mediationsprojekt vor, welches ihm geeignet erscheint, den Gedanken der Mediation einer Vielzahl von Menschen näher zu bringen. Derzeit werden alle Bewerbungen gesichtet. Für das Urteil der Jury werden letztlich der innovative Ansatz und die Umsetzbarkeit des Projektes entscheidend sein.

Über den Fortlauf des Vergabeverfahrens und die Entscheidung wird in den kommenden Ausgaben des Newsletter berichtet werden.

SE

---

## NEUES AUS DEN REGIONAL- UND FACHGRUPPEN

---

### Ruhrgebiet

Die Regionalgruppe Ruhrgebiet traf sich zu ihrer Frühjahrsversammlung im Schloss Horst in Gelsenkirchen.

Birgit Hülsdünker hielt einen Fachvortrag, der die verschiedenen Facetten der Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen in die Mediation behandelte. Die anschließende Diskussion ergab, dass die Berücksichtigung der Kinder im Bereich der Familienmediation „einhellig als förderlich“ angesehen wurde. Allerdings sei darauf zu achten, dass den Kindern ein „höchst möglicher Schutz“ vor allem vor Überforderung geboten werde, und dass es die Mediation der Eltern sei, um die es gehe. Die Einbeziehung von Kindern stelle hohe Anforderungen an die Mediatoren.

Auch zum nächsten Treffen der Regionalgruppe Ruhrgebiet, das am 06. September 2007 um 19.30 Uhr stattfinden wird, ist ein Kurzvortrag geplant. Interessierte und Neu-Mitglieder sind herzlich will-

kommen! Kontakt unter klaus@verse-qe.de.

Susanne Altemeyer

---

### Baden-Württemberg

Die Landesgruppe Baden-Württemberg traf sich Ende Juni und plant in 2007 noch folgende Termine: 28. September und 12. Oktober (Jahreshauptversammlung); Themen der Treffen:

1. Öffentlichkeitsarbeit
2. Erfahrungsaustausch
3. Gegenseitiges Coaching / Covision;

Veranstaltungsort ist das „Haus der Wirtschaft“, Schwäbisch Hall, Stauffenbergstraße 35 – 37 (2. Stock, Raum 202), jeweils von 14.00 bis 18.00 Uhr.

Frisch motiviert freuen wir uns auf eine aktive Teilnahme!

Werner Tafel

---

### Neue DGM-Regionalgruppe Rheinland-Pfalz

Rechtsanwältin Barbara Scharping (Ockenheim) übernimmt den Aufbau einer DGM-Regionalgruppe Rheinland-Pfalz und sucht deswegen Gleichgesinnte, die ebenfalls Interesse daran haben, sich bei regelmäßigen Treffen über Ihre Erfahrungen im Bereich der Mediation auszutauschen.

Kontakt: Barbara Scharping,  
Tel.: 0171/6915627.

SE

---

### MITGLIEDERVERSAMMLUNG DER DGM IM NOVEMBER

Die jährliche Mitgliederversammlung der Deutschen Gesellschaft für Mediation wird am Freitag, 16. November 2007, um 13.30 Uhr, in Hagen stattfinden.

Mitglieder, die Vorschläge zur Tagesordnung machen möchten, können uns diese gerne über [info@dgm-web.de](mailto:info@dgm-web.de) oder per Post - Deutsche Gesellschaft für Mediation (DGM), Beethovenstraße 32, 58097 Hagen - zukommen lassen.

DGM

### NEUE MITGLIEDER DER DGM

In dieser Rubrik veröffentlichen wir die Namen der neu beigetretenen Mitglieder der DGM. Die Liste soll insbesondere den Regional- und Fachgruppen dazu dienen, Kontakt zu den neuen Mitgliedern aufzunehmen:

*Silke Alfter*  
51467 Bergisch Gladbach

*Frank Armbruster*  
76327 Pfinztal

*Christiane Cluse*  
54296 Trier

*Ingo Kowalczyk*  
45896 Gelsenkirchen

*Marie-Luise Lindert*  
46236 Bottrop

*Mercedes Mercé Alvaro*  
50999 Köln

*Dr. Elisabeth Nadler-Krekeler*  
56076 Koblenz

*Birgit Schlenke*  
50931 Köln

*Sven-Ole Schlüter*  
66987 Thaleischweiler-Fröschen

*Melanie Siebert*  
85368 Moosburg

### Fachgruppe Gesundheits- und Sozialwesen

Die neue Fachgruppe Gesundheits- und Sozialwesen traf sich zum ersten Mal in Bonn. DGM-Mitglieder, die an zukünftigen Treffen teilnehmen möchten, können sich für weitere Informationen an den Leiter der Fachgruppe, Alexander Henes (Viersen), wenden.

Alexander Henes arbeitet im Pflegedienst und ist „Bachelor of Business Administration“ im Gesundheits- und Sozialwesen (siehe auch Interview ab Seite 10).

*Kontakt: Alexander Henes, Tel.: 02162/6719316; E-Mail: [info@alexander-benes.de](mailto:info@alexander-benes.de).*

SE

## IMPRESSUM

DGM – Newsletter

Deutsche Gesellschaft für Mediation e.V.  
Beethovenstraße 32  
58097 Hagen

Telefon 02331/987 4860

Telefax 02331/987 395

[www.dgm-web.de](http://www.dgm-web.de)

[info@dgm-web.de](mailto:info@dgm-web.de)

Redaktion:

Dr. Stefan Kracht

Andrea Heups

Irene Seidel (SE)

V.i.S.d.P.: Andrea Heups

Der DGM-Newsletter erscheint regelmäßig alle drei Monate für die Mitglieder der Deutschen Gesellschaft für Mediation (DGM). Alle übrigen Interessierten können ihn gegen eine Schutzgebühr von 5 € bei der DGM bestellen. Der Newsletter befindet sich auch als pdf-Datei auf den Internet-Seiten der DGM ([www.dgm-web.de](http://www.dgm-web.de)) und steht dort zum Download zur Verfügung.

Die Jahresgebühr für eine Mitgliedschaft bei der DGM beträgt 50 €. Für Referendare, Studierende und Arbeitslose gilt ein ermäßigter jährlicher Mitgliedsbeitrag i.H.v. 30,- EUR.

Redaktionsschluss für den Newsletter 03/2007 ist Mitte August 2007.

Der nächste Newsletter erscheint im September 2007.