



## Masterlehrgang „MEDIATION & KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im November 2009

### Erfahrungen mit betrieblicher Mediation in Krankenhäusern dargestellt aus Sicht der MediatorInnen

Christiane Sauer

[christiane.sauer@gmx.at](mailto:christiane.sauer@gmx.at)

#### Zusammenfassung:

Mediation im Krankenhaus gibt es als Form der Konfliktvermittlung zwischen den KundInnen/NutzerInnen und dem Krankenhaus, andererseits als internes Konfliktlösungsverfahren für MitarbeiterInnen, Teams und alle Berufsgruppen, die im Krankenhaus tätig sind.

In der vorliegenden Arbeit wird die zweitgenannte, betriebliche Mediation von Arbeitskonflikten beschrieben. Sie richtet sich in erster Linie an MediatorInnen, die im Rahmen von Krankenhäusern arbeiten oder sich auf diese Aufgabe vorbereiten. Gleichzeitig kann sie für Maßnahmen der Aus- und Weiterbildung inhaltliche Impulse geben.

Die Untersuchung hat die speziellen Erfahrungen von MediatorInnen in betrieblichen Konflikten im Krankenhaus zum Thema.

#### Abstract:

In hospitals, mediation is being deployed as a conciliation process between the customer / user and the hospital, and as an internal dispute resolution process for employees, teams, and all professionals working at the hospital.

In this paper we describe the latter, professional mediation of disputes at the workplace. It explores the specific experiences of mediators working on the conflicts of health professionals in hospitals.

The paper is aimed primarily at mediators who work in the health care context or are preparing to. At the same time it provides suggestions on the content of education and training measures.