mediation aktuell

03 | 2012

SOZIALE GESUNDHEIT UND MEDIATION

KRANKHEITSURSACHE KONFLIKT

MEDIATION IN DER BEHINDERTENGLEICHSTELLUNG

HEALTH & SOCIAL CARE MEDIATION

ÖSTERREICHISCHER BUNDESVERBAND FÜR MEDIATION | **www.oebm.at**

mediation öbm

FALLBEISPIEL KONFLIKT-MANAGEMENT ALS TEIL VON GESUNDHEITSMANAGEMENT

AM BEISPIEL VÖSLAUER MINERALWASSER AG

HERBERT SCHLOSSNIKL

Die Vöslauer Mineralwasser AG (VAG) ist Österreichs größter Hersteller von natürlichem Mineralwasser und Near-Water-Produkten. Nachhaltigkeit ist seit Jahren im Unternehmensleitbild verankert. Sie beinhaltet Bekenntnis zum Umweltschutz, Verantwortung in der Region und Fairness gegenüber den MitarbeiterInnen. 172 Personen waren im Jahr 2011 bei der VAG beschäftigt. Knapp 50 Prozent der BereichsleiterInnen sind Frauen. Mit 10,6 Krankenstandstagen pro MitarbeiterIn liegt die Firma 2011 deutlich unter dem österreichischen Durchschnitt von 13,8 Tagen.

Seit 2008 gibt es in der VAG ein umfassendes Gesundheitsprogramm. 2010 implementierte sie das Sicherheits- und Gesundheitsmanagementsystem der AUVA mit einer Zertifizierung im Jahr 2011. Im Zuge dieser Einführung realisierte das Unternehmen in mehreren Phasen auch ein integriertes Konflikt-management. Die Basis findet sich im Leitbild: „Wir reden Klartext" – ehrliche und offene Kommunikation als Voraussetzung für nachhaltige Zusammenarbeit. Ab Mitte 2010 erarbeitete das Steuerungsteam mit den beiden Vorständen, der Personalistin und den beiden externen Beauftragten Ziele und Ablauf des Prozesses Konfliktmanagement. Eine ISO-konforme Funktionsbeschreibung der beauftragten Personen ergänzte die Dokumentation.

2011 nahm die Konfliktanlaufstelle ihren Betrieb auf. Umfangreiche Kommunikationsmaßnahmen begleiteten die Implementierungsphase. Beispiele dafür waren:

- Publikation im Notfall- und Alarmplan, Hausordnungslexikon und Nachhaltigkeitsbericht
- Persönliche Informationsgespräche
- Kamingespräch zum Thema

Im ersten Jahr der Inbetriebnahme nutzten zehn Personen die Beratungsmöglichkeit durch die externen ExpertInnen. Abhängig von der Aufgabenstellung gab es bedarfsorientierte Unterstützung in Einzel- bzw. Teamgesprächen. Integriertes Konfliktmanagement ist mehr als nur die Bearbeitung artikulierter Konflikte. Es beinhaltet die systematische Auseinandersetzung mit möglichen Themen in der Prävention und der Krisenintervention. Die organisatorische Einbettung in ein bestehendes Managementsystem ist ein Teil davon.

Daraus resultieren geplante und überprüfte Ziele, die anhand konkreter Indikatoren gemessen werden. Maßnahmen bauen darauf auf, um dort anzusetzen, wo Unterstützung gebraucht wird. Abgesehen von der Dokumentation und der Organisation ist es in einem mittelständischen Betrieb besonders wichtig, durch persönliche Aktivitäten die Akzeptanz von Konfliktmanagement zu fördern.

Der Aufbau und Erhalt von offener und ehrlicher Kommunikation im Team ist ein Prozess, der immer wieder Verbesserungspotenzial hat. Die Verantwortung des personalverantwortlichen Vorstands ist es, dazu immer wieder neue Impulse zu geben und das Angebot an neue Herausforderungen anzupassen.

AUTORENINFO

DI Herbert Schlossnikl, MSc
Technischer Vorstand der Vöslauer Mineralwasser AG, Lebensmitteltechnologe

herbert.schlossnikl@voeslauer.at

MEDIATION UND PSYCHISCHE KRISEN

ELMAR TÜRK

Yuri Arcurs / Shutterstock.com

Es gibt zwei ganz große Leiden: den Krieg und die Psychose. Beide machen große Angst. MediatorInnen stehen vor besonderen Herausforderungen, wenn sie mit Menschen in psychischen Krisen arbeiten. Sie benötigen dazu ein robustes Verständnis von Mediation und passende Konzepte über psychotisches Erleben. Und vor allem müssen sie bereit sein, sich ihren eigenen Ängsten zu stellen.

Im Windhorse-Modell zur Begleitung psychisch erkrankter Personen finden wir ein geeignetes Verständnis, das auf eine Begegnung auf Augenhöhe abzielt. Ein Schlüsselgedanke in diesem Ansatz, der von E. Podvoll in den 80er-Jahren des 20. Jahrhunderts beschrieben wurde, ist die „gesunde Umgebung". Die Idee ist einfach: Wenn Gesundheit als Möglichkeit „auftauchen" soll, braucht es eine gesunde Umgebung. Wo ein gesunder Mensch innerhalb kurzer Zeit krank wird, kann kein/e Kranke/r genesen. Aus diesem Grund ist die Einbindung der vorhandenen Beziehungen in das therapeutische Setting wesentlich. Eine mediative Haltung bewährt sich bei der Unterstützung der Familien, FreundInnen und MitbewohnerInnen.

Im Vergleich zur „klassischen" Mediation gibt es dabei einige Besonderheiten:

VEREINBARUNGSFÄHIGKEIT

Aufgrund der Situation von Menschen in Psychosen ist es nicht immer möglich, haltbare Vereinbarungen zu erreichen. Manchmal erfordert eine Situation konkrete Entscheidungen – unabhängig vom Wunsch danach. Beispielsweise handelte eine Mutter mit ihrem Sohn aus, dass er sich stationär psychiatrisch behandeln lässt. Im Gegenzug begleicht sie seine Schulden. Wichtig ist es auch, das Risiko einer Lösung abzuwägen. Bei einer Erbschaftssache kann ein größeres Ungleichgewicht entstehen als bei der Frage, ob jemand „freiwillig" ins Krankenhaus geht. Als Maß für die Einschätzung der Mediationsfähigkeit verwende ich daher keinen personifizierten Zugang, sondern wäge das Verhältnis von Chance zu Risiko ab. Entscheidungen, die „ohnehin" getroffen werden müssen, bieten ein geringes Risiko, aber gute Chancen. Gerade hier ist Mediation als Unterstützung eines belasteten Systems dringend indiziert!

SPEZIELLE THEMEN DER MEDIATION

Typische Konfliktfelder im Zusammenhang mit Menschen in psychischen Krisen liegen in der Art und Weise, wie mit der Krankheit umzugehen ist. Angehörige haben oft ein klares Bild von einer „optimalen" Behandlung, die nicht immer die Zustimmung der betroffenen Personen findet. Hier spielt vor allem die Akzeptanz der Erkrankung eine große Rolle. Ziel der Mediation ist es dann herauszufinden, was wann und in welcher Form überhaupt besprochen werden kann. Der durch die Mediation geschaffene geschützte Raum für unterschiedliche Sorgen, Ängste und Lebenskonzepte führt zur Stabilisierung von persönlichen Beziehungen und kann auch eine Verbesserung der Erkrankung bringen.

Jeder Mensch, ob betroffen oder angehörig, hat ein Recht auf eine eigene Meinung zum Geschehen, aber niemand hat die „richtige" Sichtweise. Hier bedeutet allparteiliches Vorgehen oft auch den Schutz der Betroffenen vor den „ExpertInnenmeinung".

ERKRANKUNG ALS KONFLIKTURSACHE

Bei Streitigkeiten geht es immer darum, dass jemand andere Personen gern „anders" hätte, als sie aktuell sind. Das gilt auch für EhepartnerInnen, die etwa unterschiedliche Vorstellungen über die Verwendung des gemeinsamen Einkommens haben. Bei psychisch erkrankten Personen passiert es oft, dass Angehörige meinen, objektiv im Recht zu sein, weil sie gesund sind und der andere krank ist. Es stellt die MediatiorInnen vor spezielle Aufgaben, diese Kampfpositionen aufzulösen und wechselseitiges Verständnis zu ermöglichen.
In jedem Fall bedeutet Mediation im sozialpsychiatrischen Feld die Orientierung auf kleine Schritte. Mediation bekommt einen stark begleitenden Charakter; Geduld ist nötig, bewirkt aber auch die Freude an tiefgreifenden Veränderungen in den Lebenswelten unserer MediandInnen.
Eine qualitative Studie unter der Leitung des Soziologen Anselm Eder identifiziert zwei Grundhaltungen von MediatorInnen: Die ideologische Haltung sieht klare Grenzen in der Mediierbarkeit, wenn psychisch erkrankte Personen involviert sind. Bei der idealistischen Haltung lösen sich diese Grenzen weitgehend auf. Erlaubt ist, was für die Beteiligten hilfreich ist – unabhängig von Diagnosen und Konfliktinhalten. Gemeinsam haben beide Ansätze den Wunsch nach Weiterentwicklung: Mediation soll auch in diesem Feld fruchtbar werden.

AUTORENINFO

Mag. Elmar Türk
Lebens- und Sozialberater,
Unternehmensberater,
eingetragener Mediator

T: +43 1 4867 644

coach@elmartuerk.at

20 % Preisvorteil
für ÖBM Mitglieder

TRAINING & BERATUNG
Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung

ISO 9001

FIT IM TRAINING FÜR
MEDIATOR/INNEN

Kompetenzorientierte TrainerInnen-Ausbildung
mit Elementen aus dem systemischen Coaching

8 Module, Jänner-Dezember 13
Tirol, Salzburg, Oberösterreich

Wir sind von der akkreditierten Zertifizierungsstelle SystemCERT zugelassenes Institut zur Ausbildung von TrainerInnen, Coaches und Operativen Führungskräften nach ISO 17024 (Kompetenzzertifizierung).

www.training-beratung.at
A-6130 Schwaz · Ried - Malerwiese 17 · Tel. 05242 65530

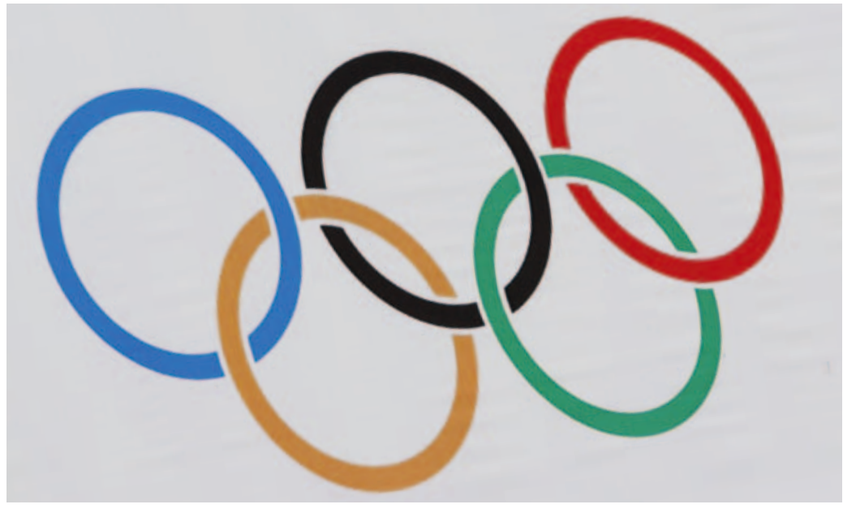
... damit Sie das Wesentliche umsetzen!

FACHGRUPPE / GESUNDHEIT, SOZIALES, SICHERHEIT

LÖSUNG EINES KONFLIKTS VOR DER PARALYMPICS-TEILNAHME

WALTER HAUER / WIELAND KAHL

Ein Team aus drei Seglern führte im Jahr 2008 einen bereits öffentlich ausgetragenen Konflikt mit seinem Trainer. Unter großem Zeitdruck konnte eine Lösung gefunden und eine schriftliche Vereinbarung darüber getroffen werden. Besondere Herausforderung im Mediationsprozess war die Gewährleistung der Chancengleichheit für alle Beteiligten mit verschiedenen körperlichen Beeinträchtigungen.



fstockfoto / Shutterstock.com

Situation

Das dreiköpfige Segelteam der Bootsklasse „Sonar" führte einen Konflikt mit seinem Trainer, mit dem es bereits viele Jahre gemeinsam gearbeitet hatte. Der Konflikt war bereits einige Monate virulent und so weit eskaliert, dass er bereits nach außen getragen wurde und direkte Kontakte nicht mehr zustande kamen. An Konfliktthemen hatten sich finanzielle Abrechnungen, Eigentum an Ausrüstungsgegenständen sowie Fotorechte angesammelt – entstanden nicht zuletzt durch unterschiedliche Auffassungen über die jeweiligen Aufgabenbereiche. Der Konflikt belastete die Sportler sehr, da sie in den finalen Vorbereitungen zu den Paralympics 2008 in Peking standen. Die Mitglieder des Sportteams haben unterschiedliche Behinderungen: Zwei Mitgliedern des Teams fehlen Gliedmaßen. Diese Behinderung stellte keine gesonderten Anforderungen an die Mediation.

Der dritte Sportler ist beinahe blind – eine besondere Herausforderung an den Ablauf der Mediation, da eine Visualisierung von Aussagen, Ergebnissen etc. unterbleiben musste. Wir als Mediatoren hatten alle Feststellungen wortreich auszuführen und uns auch immer wieder zu vergewissern, dass alle Informationen auch dem nicht sehenden Teammitglied entsprechend zugänglich gemacht wurden.

Ablauf

Nachdem wir vom Konflikt erfahren hatten, fanden zuerst Einzelgespräche statt. Dabei wurde erreicht, dass weitere öffentliche Äußerungen unterblieben und der Konflikt nicht weiter eskalierte. Die Betroffenen zeigten ihr Interesse an einer Lösung des Konfliktes ohne eine Vorstellung zu haben, wie dies möglich sei. Sie wagten jedenfalls den Versuch einer Beilegung mittels Mediation.
Als schwierig stellte sich heraus, einen gemeinsamen Termin für die vier Beteiligten noch vor den Paralympics in Peking zu finden. Es konnte letztlich ein Wochenende gefunden werden, an dem alle Personen in Wien waren und ein Zeitfenster von allerdings nur wenigen Stunden zur Verfügung stand.

So war äußerst konzentriertes und effizientes – sehr lösungsorientiertes Arbeiten erforderlich. Rasch konnte eine Auflistung der strittigen Themen und gegenseitigen Ansprüche erfolgen, am selben Tag jedoch kein Ansatz für eine Lösung gefunden werden – zu sehr dominierten noch persönliche Verletzungen.