

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

zh
aw

Soziale Arbeit



Certificate of
Advanced Studies

CAS Konfliktmanagement und Mediation

29. August 2022
bis 5. Juli 2023

Eine Kooperation mit

**PH
ZH** PÄDAGOGISCHE
HOCHSCHULE
ZÜRICH



CAS Konfliktmanagement und Mediation

Konflikte bearbeiten heisst Potenziale nutzen.

Konflikte konstruktiv zu bewältigen, ist zentral in der modernen Arbeitswelt. Heute gibt es dafür unterschiedliche Formen von Konfliktmanagement und Mediation, die vielseitig Anwendung finden. So zum Beispiel in der Familienberatung und Sozialpädagogik, in Organisationen und Teams oder in der Beratung von Lehrenden, Eltern und Behördenvertretungen.

Konsens schaffen, ohne einseitig Position zu beziehen.

Unsere Dozierenden folgen einem spezifischen Ansatz: der systeminternen Konfliktbearbeitung. Wer Konflikte im eigenen beruflichen Umfeld bearbeitet, ist nur selten ganz neutral. Um Konflikte effektiv lösen zu können, sollte man sich jedoch mit keiner Partei identifizieren, sondern möglichst allparteilich zu allen Beteiligten stehen.

Die positiven Seiten von Konflikten nutzen lernen.

Konflikte enthalten immer auch konstruktive Kräfte, die beim Weiterentwickeln von Systemen und Personen wirken. In diesem bewährten CAS lernen Sie, dieses Potenzial konkret zu nutzen. Unsere Dozierenden mit langjähriger Praxiserfahrung unterstützen Sie dabei, den kritischen Dialog in Ihrer Arbeitsumgebung zu fördern. Neben Theorie vermitteln sie das methodische Handwerk und greifen aktuelle Themen wie Mobbing oder häusliche Gewalt auf.

Zielgruppe

Der Lehrgang richtet sich an erfahrene Fachpersonen und Führungskräfte aus dem Bildungs- und Sozialbereich (z.B. Schul- und Kindergartenpädagogik, Sozialarbeit, Sozialpädagogik und soziokulturelle Animation) sowie anderer Branchen, die in ihrem Arbeitsfeld Konfliktsituationen aufgreifen und gestalten können.

Ziele

- Die Teilnehmenden kennen die Konflikttypen sowie Dynamik der Konflikteskalation und können konkrete Interventionsansätze und -verfahren anwenden.
- Sie erwerben und vertiefen ihr Wissen und Können zu verschiedenen Rollen und Strategien des Konfliktmanagements und der Mediation.
- Sie setzen sich mit ihrem eigenen Konfliktverhalten auseinander und bilden ihre Reflexionskompetenzen aus.
- Sie fühlen sich motiviert, das erworbene Können gezielt einzusetzen und besonders für schwierige und/oder chronische Konfliktsituationen neue Wirkungen zu erzielen.

Struktur

Der CAS umfasst vier Module mit insgesamt 21 Unterrichtstagen (168 Kontaktstunden/Lektionen). Die einzelnen Sequenzen dauern zwei bis drei Tage. Im ersten Modul werden die Grundlagen von Konfliktmanagement und Mediation vermittelt. Diese werden im zweiten Modul vertieft. Das dritte Modul besteht aus sieben geleiteten Trainings- und Reflexionstagen. Den Lehrgang schliessen die Teilnehmenden im vierten Modul mit einer mediativen Einzelberatung innerhalb des Teilnehmendenkreises ab, die sie zu Analyse Zwecken auf Video aufzeichnen.

Der CAS wird vom Schweizerischen Dachverband für Mediation mit Abschluss auf Stufe «Vermittlung» anerkannt.

Methodik

- Kurze Theorie-Inputs, teilweise auch Filmsequenzen
- Einzel-, Paar- und Gruppenarbeiten
- Fallbeispiele und Rollenspiele
- Strukturierte Übungen
- Training und Theorie-Praxis-Transfer in geleiteten Trainingsgruppen

Blended Learning / Unterrichtsunterlagen

Der CAS ist nach dem Blended-Learning-Ansatz gestaltet. Der Unterricht findet mehrheitlich im Toni-Areal in Zürich statt. Damit bieten wir den bestmöglichen Rahmen für den persönlichen Austausch, das Netzwerken und für gruppendynamische Prozesse. Ergänzend werden digitale Elemente zur Wissensvermittlung und zur Unterstützung des begleiteten Selbststudiums eingebunden – teilweise auch zeit- und ortsunabhängig. Aus Gründen der Nachhaltigkeit werden die Unterrichtsunterlagen in der Regel nicht ausgedruckt, sondern auf Moodle zugänglich gemacht.

Abschluss / ECTS

Das Zertifikat (Certificate of Advanced Studies CAS) wird erteilt, wenn die vorgeschriebenen Kontaktstunden absolviert und die Leistungsnachweise für die vier Module bestanden sind:

- Modul 1: Lernquiz
- Modul 2: Fallbearbeitung
- Modul 3: Fallanalyse
- Modul 4: Videoanalyse einer mediativen Einzelberatung innerhalb des Teilnehmendenkreises

Erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen erhalten 15 Punkte im europaweiten ECTS-Punktesystem.

MAS-Perspektive

Wer einen grösseren Karriereschritt plant, kann an der ZHAW Soziale Arbeit einen Weiterbildungsmaster (Master of Advanced Studies MAS) innerhalb von sechs Jahren absolvieren. Die MAS sind modular aufgebaut und bestehen in der Regel aus drei CAS und dem Mastermodul. Der CAS Konfliktmanagement und Mediation ist Wahlpflicht-CAS des ↘ MAS Supervision, Coaching und Mediation und er wird auch als Wahl-CAS an bestimmte MAS des Departments Soziale Arbeit angerechnet.

An der PH Zürich wird der CAS Konfliktmanagement und Mediation an den MAS Bildungsmanagement angerechnet. Weitere Informationen unter ↘ www.phzh.ch/mas.

Studienleiterin



Sandra Nonella

Lic. iur., Mediatorin SDM-FSM,
Leiterin Stab und strategische
Entwicklung, ZHAW Soziale Arbeit

Telefon +41 58 934 85 44

✉ sandra.nonella@zhaw.ch

«Ein achtsamer Umgang mit Konflikten
führt zu mehr Klarheit,
Mut und Gelassenheit.»

Die Studienleiterin berät Sie gerne bei allen inhaltlichen Fragen.

Weitere Dozierende

Carola Reetz

Fachanwältin SAV Familienrecht, Mediatorin SAV,
Collaborative Lawyer clp Schweiz, Professional Coach IMB

Jacqueline Riedo

Supervisorin und Coach bso, Mediatorin, Pädagogin und Schulleiterin

Jann Weibel

BSc Soziale Arbeit, MSc Psychosoziale Beratung, Einzel-, Paar-
und Familientherapeut, dipl. Erwachsenenbildner HF, Mediator FH

Inhalte und Daten

Unterrichtszeiten: 8.45 bis 16.45 Uhr

Modul ① Grundlagen

4 ECTS

Modul ② Vertiefungen

4 ECTS

Modul ③ Reflexion und Training

4 ECTS

Modul ④ Qualifikation

3 ECTS

Mo – Mi,
29. – 31. Aug. 2022

24 Kontaktstunden

Dozierende:
Sandra Nonella
Jacqueline Riedo
Jann Weibel

Einführung in Konfliktmanagement und Mediation ①

Die Einführung gibt einen Überblick über die Thematik des Konfliktmanagements und der Mediation, insbesondere über ihre Bedeutung und ihre Anwendungsbereiche, die unterschiedlichen Rollen und Strategien sowie die erforderlichen Kernkompetenzen. Weitere Schwerpunkte bilden die Reflexion über die eigene Konfliktfähigkeit sowie eine Einführung in das Phasenmodell der Mediation.

Mittwoch,
28. September 2022
16. November 2022

25. Januar 2023
8. März 2023

12. April 2023
14. Juni 2023

5. Juli 2023

56 Kontaktstunden

Dozierende:
Sandra Nonella
Jacqueline Riedo
Jann Weibel

Reflexion und Training ③

Die Reflexions- und Trainingstage erstrecken sich über die ganze Dauer des CAS. In drei Trainingsgruppen wird das Gelernte systematisch eingeübt und reflektiert. Die konkrete Einführung und Anwendung des Konfliktmanagements in den jeweiligen Problem- und Arbeitsfeldern der Teilnehmenden wird analysiert und angemessene Interventionsmöglichkeiten werden daraus abgeleitet. Daneben werden die persönlichen Voraussetzungen der Teilnehmenden reflektiert und mittels Übungen und Rollenspielen gestärkt. Am letzten Trainingstag werden die Lernerfahrungen ausgewertet und der ganze Lehrgang evaluiert.

Mo/Di,
24./25. Okt. 2022

16 Kontaktstunden

Dozierende:
Sandra Nonella
Jacqueline Riedo
Jann Weibel

Einführung in das Konfliktmodell von Friedrich Glasl

1

Das von Friedrich Glasl entwickelte Modell bietet eine ausgezeichnete und vielfach bewährte Grundlage für die Bearbeitung von sozialen Konflikten. Zentrale Aspekte seines Modells sind: Formen und Reichweite von sozialen Konflikten, Entstehung und Eskalationsdynamik, Auswirkungen auf die psychischen Prozesse und das Verhalten der Person, Schritte der Deeskalation, der Einfluss von Kontextmerkmalen sowie die Arbeit an der eigenen Konfliktfestigkeit.

Mo/Di,
5./6. Dez. 2022

16 Kontaktstunden

Dozierende:
Jacqueline Riedo
Jann Weibel

Kerntechniken des Konfliktmanagements und der Mediation

1

Mit Bezug zum Einführungskurs werden die Kerntechniken erweitert. Im Vordergrund stehen dabei das Führen des Prozesses, die Selbstbehauptung und die Wechselseitigkeit, verschiedene Fragetechniken, das Aufgreifen der Schlüsselbotschaften sowie das Beachten der Gefühle in der Kommunikation.

Mo – Mi,
30. Januar –
1. Februar 2023

20 Kontaktstunden

Dozentinnen:
Sandra Nonella
Jacqueline Riedo

Konfliktmanagement mit Gruppen und Teams

2

Bei Konflikten in Gruppen und Teams müssen spezifische Faktoren wie systemische Einflüsse, Gruppendynamik, Positionen und Rollen in Gruppen usw. berücksichtigt werden, um ein wirkungsvolles Interventionsdesign entwerfen und umsetzen zu können. Neben theoretischen Grundlagen zur Konfliktodynamik in Gruppen werden spezifische methodische Diagnose- und Interventionsformen vermittelt und eingeübt.

Mo – Mi,
20. – 22. März 2023

20 Kontaktstunden

Dozierende:
Jacqueline Riedo
Jann Weibel

Konfliktmanagement und Gewalt

2

In der pädagogischen und sozialen Arbeit kommt es immer wieder vor, dass Konflikte bis zur Gewaltanwendung eskalieren. Sich in solchen Situationen professionell zu verhalten, ist besonders schwierig. Neben der Auseinandersetzung mit eigenen Gewalterfahrungen, auch der eigenen Gewaltbereitschaft, werden folgende Schwerpunktthemen behandelt: häusliche Gewalt, Mobbing, Interventionsansätze bei Gewalt und Gewaltprävention. Ausserdem wird das Verfahren des Täter-Opfer-Ausgleichs anhand von Fallbeispielen eingeübt und trainiert.

Mo/Di,
15./16. Mai 2023

16 Kontaktstunden

Dozentin:
Carola Reetz

Die Rolle des Rechts in der Mediation

2

Mediation spielt sich nicht im rechtsfreien Raum ab. Die gesetzlichen Bestimmungen sind jedoch nicht in allen Bereichen zwingend. Oft genügt es, die anwendbaren Gesetzestexte zu kennen und die Medianten entscheiden zu lassen, ob sie sich danach oder nach anderen Kriterien richten wollen. Wichtig ist es, Gesetzestexte richtig zu interpretieren und eine in der Mediation getroffene Vereinbarung korrekt zu formulieren. Anhand von Theorie, Fällen und Übungen werden die Zusammenhänge von Recht und Mediation vermittelt.

Qualifikation

4

Videoanalyse einer mediativen Einzelberatung

Die Teilnehmenden arbeiten in Tandems und führen je eine mediative Einzelberatung durch, die sie auf Video aufzeichnen. Die Analyse erfolgt in der Trainingsgruppe.

Di, 5. Juli 2023

Zertifikatsfeier

Die Zertifikatsfeier findet im Anschluss an den letzten Reflexions- und Trainingstag am 5. Juli 2023 statt.

Dienstleistung und Beratung

Wir beraten und begleiten Fach- und Führungskräfte sowie Teams und Organisationen, die sich zukunftsorientiert weiterentwickeln wollen.

- Fachberatung, Evaluation, Gutachten
- Organisationsentwicklung, Prozessgestaltung
- Supervision, Coaching, Mediation
- Massgeschneiderte Weiterbildung
- Vorträge, Moderationen

Organisatorisches

Zulassung

Vorausgesetzt wird ein abgeschlossenes Hochschulstudium und eine zweijährige Berufserfahrung. Teilnehmende des CAS Konfliktmanagement und Mediation müssen im Laufe des CAS in ihrer Berufspraxis tatsächliche Konfliktsituationen bearbeiten. Wer die formalen Voraussetzungen nicht erfüllt, kann im Rahmen eines Äquivalenzverfahrens aufgenommen werden. ➤ www.zhaw.ch/sozialearbeit/wb-zulassung.

Anmeldung

Bitte melden Sie sich bis zum 17. Juni 2022 an unter ➤ www.zhaw.ch/sozialearbeit. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs geprüft. Sie erhalten innerhalb von zwei bis drei Wochen Bescheid, ob Sie zugelassen werden.

Anzahl Teilnehmende

Maximal 27 Personen

Kosten

CHF 8300.– (inkl. E-Learning und Zertifizierung, exkl. Literatur)

Ort

Hochschulcampus Toni-Areal
Pfungstweidstrasse 96
8005 Zürich-West

Einzelne Unterrichtstage finden ortsunabhängig per Videokonferenz statt.

Administration und Auskunft

Administration Weiterbildung
Telefon +41 58 934 86 36
➤ weiterbildung.sozialearbeit@zhaw.ch

Änderungen bleiben vorbehalten.

Infoveranstaltungen

Montag, 4. Oktober 2021
Dienstag, 7. Dezember 2021
Mittwoch, 26. Januar 2022
Montag, 9. Mai 2022

Bitte melden Sie sich an:
➤ www.zhaw.ch/sozialearbeit/infoabend.

Departement Soziale Arbeit

Institut für Sozialmanagement

Pfingstweidstrasse 96
Postfach
CH-8037 Zürich

Telefon +41 58 934 86 36

www.zhaw.ch/sozialarbeit/weiterbildung
weiterbildung.sozialarbeit@zhaw.ch

Folgen Sie uns auf



Forum Sozialmanagement

Do, 24. März 2022, 17.30–19.00 Uhr

Do, 3. November 2022, 17.30–19.00 Uhr

Suchen Sie neue Inspirationen? Sind Sie am fachlichen Austausch zu Führungs- und Managementthemen interessiert? Möchten Sie ehemalige Weiterbildungskolleginnen und -kollegen wiedersehen? Das Institut für Sozialmanagement der ZHAW lädt aktuelle und ehemalige MAS-, DAS- und CAS-Teilnehmende zum Forum Sozialmanagement ein. Es erwarten Sie kurze fachliche Inputs von Fachleuten aus der Praxis und eine moderierte Diskussion.

Anmeldung unter ism.sozialarbeit@zhaw.ch