zh
aw

Soziale
Arbeit

Certificate of Advanced Studies

Konflikt-management und Mediation

25. August 2025 bis 1. Juli 2026

Institut für Sozialmanagement

Toni-Areal

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 der 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 die 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) und 8 Stunden begleitetes Selbststudium. Das erste Modul vermittelt die Grundlagen von Konfliktmanagement und Mediation. 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 Konfliktberatung ab, die sie zu Analysezwecken auf Video aufzeichnen.

Bei einem Gesuch um Anerkennung als «Mediator:in FSM» an den Schweizerischen Dachverband Mediation wird der CAS analog zur Ausbildungsstufe «Vermittlung» (= «Grundmodul») angerechnet.

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, die Leistungsnachweise für die vier Module bestanden sind:

- Modul 1: Lernquiz
- Modul 2: Fallbearbeitung
- Modul 3: Fallanalyse
- Modul 4: Videoanalyse einer Konfliktberatung

Erfolgreiche Absolvent:innen 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 kann als Wahl-CAS an bestimmte MAS des Departements Soziale Arbeit angerechnet werden.

Die Administration Weiterbildung gibt Ihnen gerne dazu Auskunft.

Studienleiterin

«Komplexe dynamische Systeme faszinieren mich und inspirieren meine Suche nach funktionierenden, nachhaltigen Lösungen.»

Fiona Gisler
MSc/BSc in Sozialer Arbeit, Coach, Supervisorin und Organisationsberaterin bso, Dozentin ZHAW Soziale Arbeit, Institut für Sozialmanagement

Telefon +41 58 934 81 69
↘ fiona.gisler@zhaw.ch

Die Studienleiterin berät Sie gerne bei allen inhaltlichen Fragen.

Weitere Dozierende

Anja Künzler
lic. iur., Mediatorin KSFM, Inhaberin Künzler Partner Mediatoren GmbH

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 ❶ **4 ECTS**	**Grundlagen**
Modul ❷ **4 ECTS**	**Vertiefungen**
Modul ❸ **4 ECTS**	**Reflexion und Training**
Modul ❹ **3 ECTS**	**Qualifikation**

Einführung in Konfliktmanagement und Mediation

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.

1 **Mo – Mi, 25. – 27. August 2025, 24 Kontaktstunden**
Dozierende: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Reflexion und Training

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 wird evaluiert.

3 **Mi, 24. September 2025, Do, 13. November 2025, Mi, 14. Januar 2026, 11. März 2026, 15. April 2026, 17. Juni 2026, 1. Juli 2026, 56 Kontaktstunden**
Dozierende: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Diagnose und Tools

Wir heben einige Diagnose- und Persönlichkeitsmodelle zur Bearbeitung sozialer Konflikte hervor. Wir fokussieren dabei auf einige zentrale Aspekte, um ein Verständnis für die Formen und Reichweite von Konflikten zu entwickeln. Zudem werden die Auswirkungen von Konflikten auf psychische Prozesse und das Verhalten von Personen betrachtet. Die Theorie wird durch die Analyse eines Beratungsgesprächs und die Reflexion der eigenen Konfliktfestigkeit mit praktischen Übungen verknüpft.

1 **Mi/Do, 29. – 30. Oktober 2025, 16 Kontaktstunden**
Dozierende: Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Kerntechniken für die Konfliktbearbeitung

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.

1 **Di/Mi, 2./3. Dezember 2025, 16 Kontaktstunden**
Dozierende: Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Konfliktmanagement mit Gruppen und Teams

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 Konfliktdynamik in Gruppen werden spezifische methodische Diagnose- und Interventionsformen vermittelt und eingeübt.

2 **Mo/Di, 26./27. Januar 2026, 16 Kontaktstunden**
Dozentinnen: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo

Konfliktmanagement und Gewalt

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.

2 **Mo – Mi, 23. – 25. März 2026, 24 Kontaktstunden**
Dozierende: Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Die Rolle des Rechts in der Mediation

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 Medianden 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. Die theoretischen rechtlichen Grundlagen eignen Sie sich im Selbststudium an. Daran schliesst die Besprechung und Vertiefung anhand zahlreicher Beispiele aus der Praxis an.

Di, 7. April 2026, 8 Stunden begleitetes Selbststudium der theoretischen
2 **rechtlichen Grundlagen zu absolvieren bis 27. März 2026, 8 Kontaktstunden**
Dozentin: Anja Künzler

Beziehungsgestaltung und Konflikte im digitalen Setting

Digitale Settings unterliegen ihrer eigenen speziellen Logik und Dynamik. So zeigen sich auch hinsichtlich des Konfliktpotentials und der Konfliktbearbeitung spezifische Chancen und Risiken. Im Fokus dieser Online-Unterrichtssequenzen steht, wie digitale Settings für Gespräche, Teamsitzungen, Workshops etc. sinnvoll gestaltet, wie Vertrauen und Beteiligung gefördert und wie Methoden und Hilfsmittel gewinnbringend eingesetzt werden können. Gemeinsames Ausprobieren und Reflektieren ermöglicht weiterführende Erkenntnisse über die individuelle Umsetzung.

2 **Mi, 6. Mai 2026 (online), 8 Kontaktstunden**
Dozentin: Fiona Gisler

Qualifikation Videoanalyse einer Konfliktberatung 4

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

Zertifikatsfeier

Die Zertifikatsfeier findet im Anschluss an den letzten Reflexions- und Trainingstag am 1. Juli 2026 statt.

Mi, 1. Juli 2026

Organisatorisches

Zulassung
Vorausgesetzt wird ein abgeschlossenes Studium in Sozialer Arbeit oder einer verwandten Disziplin an einer Hochschule (bzw. deren Vorgängerinstitution). Zudem ist eine zweijährige Berufserfahrung nach Abschluss der Ausbildung erforderlich. 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 20. Juni 2025 an: ↘ 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.

Kosten
CHF 8810.– (inkl. CAS-Zertifizierung, exkl. Literatur)

Ort
Campus Toni-Areal
Pfingstweidstrasse 96
8005 Zürich

Administration und Auskunft
Administration Weiterbildung
Telefon +41 58 934 86 36
↘ weiterbildung.sozialearbeit@zhaw.ch

Änderungen bleiben vorbehalten.

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Departement Soziale Arbeit
Institut für Sozialmanagement
Pfingstweidstrasse 96
Postfach
CH-8037 Zürich

Telefon +41 58 934 86 36

www.zhaw.ch/sozialearbeit/weiterbildung
weiterbildung.sozialearbeit@zhaw.ch

Folgen Sie uns auf

Immer gut informiert.
Möchten Sie über aktuelle Veranstaltungen, neueste Forschungsergebnisse, praxisrelevante Themen und Ihre Weiterbildungsmöglichkeiten informiert sein? Dann abonnieren Sie den E-Newsletter der ZHAW Soziale Arbeit.
↘ www.zhaw.ch/sozialearbeit/newsletter