

CAS

Konfliktmanagement und Mediation

Überblick

Konflikte bearbeiten heisst Potenziale nutzen.

Der konstruktive Umgang mit Konflikten eröffnet Fach- und Führungskräften neue Handlungsspielräume. Die vielfältigen Methodiken von Konfliktmanagement und Mediation bewähren sich für unterschiedlichste Bereiche - sei es in der Sozialen Arbeit und Pädagogik, bei der Beratung und Begleitung von Familien und Arbeitsteams sowie in Behörden und weiteren Organisationen.

Konsens schaffen, ohne einseitig Position zu beziehen.

Um Konflikte wirksam zu lösen, gilt es, offen und allparteilich auf alle Beteiligten zuzugehen. Wer Konflikte im eigenen beruflichen Umfeld bearbeitet, ist oft nur begrenzt neutral. Deswegen ist eine bewusste Reflexion der eigenen Interessen und Haltung zentral. Damit gelingen die klare Rollengestaltung und das Sicherstellen einer professionellen Distanz.

Die positiven Seiten von Konflikten nutzen lernen.

Konflikte setzen auch förderliche Kräfte für das Weiterentwickeln von Systemen und Personen frei. Im CAS lernen Sie, dieses Potenzial effektiv und lösungsorientiert zu nutzen. Unsere Dozierenden mit langjähriger Praxiserfahrung unterstützen Sie dabei, das methodische Handwerk theoriegestützt einzuüben sowie den kritischen Dialog in Ihrer Arbeitsumgebung zu fördern. Zudem erfolgt die Anwendung auf aktuelle Themen wie Mobbing und häusliche Gewalt.

Facts & Figures

Zielgruppe

Der Lehrgang richtet sich an erfahrene Fachpersonen und Führungskräfte aus dem Sozial- und Bildungsbereich (z. B. Sozialarbeit/-pädagogik, soziokulturelle Animation, Schulpädagogik etc.) sowie aus weiteren Branchen (z. B. HR, Kommunikation). Zusätzlich sind sie in ihrem Arbeitsfeld mit Konflikten konfrontiert und möchten diese aktiv gestalten. Sie bringen die Bereitschaft mit, aktuelle konflikthafte Situationen aus dem eigenen beruflichen Umfeld in Arbeitsgruppen einzubringen sowie gemeinsam (selbst-)kritisch zu reflektieren.

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 drei Module mit insgesamt 21 Unterrichtstagen (168 Kontaktstunden/Lektionen), zuzüglich 20 Lektionen begleitetes Selbststudium.

Das erste Modul vermittelt die Grundlagen von Konfliktmanagement und Mediation. Diese werden im zweiten Modul vertieft und spezifische Themen wie Konflikte in Teams, Gewalt oder rechtliche Aspekte aufgegriffen. Das dritte Modul besteht aus sieben Trainings- und Reflexionstagen sowie acht Lektionen Intervention in der fixen Trainingsgruppe à max. 10 Personen.

Der CAS ist vom Schweizerischen Dachverband Mediation (FSM) auf der Ausbildungsstufe Vermittlung FSM-anerkannt.

Methodik

- Theorie-Inputs, teilweise ergänzt mit Filmsequenzen
- Fallbeispiele, Rollenspiele und strukturierte Übungen
- Einzel-, Paar- und Gruppenarbeiten
- Training, Theorie-Praxis-Transfer und Intervention in 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 digital zugänglich gemacht.

Abschluss / ECTS

Das Zertifikat (Certificate of Advanced Studies CAS) wird erteilt, wenn die (Kontakt-)Lektionen in angemessenem Umfang absolviert sind, so dass die Leistungsnachweise in den drei Modulen erfüllt sind:

- Modul 1: Lernquiz im Plenum
- Modul 2: Schriftliche fragengeleitete Fallreflexion zu Mobbing, Häusliche Gewalt oder Kinderschutz
- Modul 3: Schriftliche Falleingabe aus dem eigenen Berufskontext, Fallbearbeitung (mit anschließender schriftlicher Reflexion) sowie Videoanalyse einer selber durchgeführten Konfliktberatung in der Trainingsgruppe

Erfolgreiche Absolvent:innen erhalten 15 Punkte im europäischen ECTS-Punktesystem.

Zertifikatsfeier

Die Zertifikatsfeier mit gemeinsamem Apéro riche zum festlichen CAS-Ausklang findet am 05.07.2028 im Anschluss an den letzten Reflexions- und Trainingstag an einem schönen Ort in der Nähe statt.

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 Führung und Zusammenarbeit in Non-Profit-Organisationen ist Wahlpflicht-CAS des MAS Sozialmanagement und wird auch als Wahl-CAS an bestimmte MAS des Departements Soziale Arbeit angerechnet. Die Administration Weiterbildung gibt Ihnen gerne dazu Auskunft.

Zulassung

Die Zulassung zu einem CAS setzt einen Studienabschluss (Diplom, Lizentiat, Bachelor- oder Masterabschluss) einer staatlich anerkannten Hochschule oder einen Abschluss der höheren Berufsbildung, wie beispielsweise Berufsprüfung BP (eidgenössischer Fachausweis), Höhere Fachprüfung HFP (eidgenössisches Diplom) oder Höhere Fachschule HF voraus. Ebenso können Personen zugelassen werden, wenn sich deren Befähigung zur Teilnahme aus einem anderen Nachweis ergibt. Die Details der Zulassungsvoraussetzungen finden Sie in der jeweiligen CAS-Studienordnung:

www.zhaw.ch/sozialarbeit/studienordnungen

Zusätzlich ist in der Regel eine zweijährige, qualifizierte Berufserfahrung zum Zeitpunkt des Starts der Weiterbildung erforderlich.

Die Studienleitung prüft jeweils die Anmeldungen und entscheidet über die Zulassung:

www.zhaw.ch/sozialarbeit/wb-zulassung

Kosten

CHF 8810.– (inkl. Zertifizierung, exkl. Literatur)

Ort

Campus Toni-Areal
Pfingstweidstrasse 96
8005 Zürich

Auskunft

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

Änderungen bleiben vorbehalten.

Anmeldung

Bitte melden Sie sich bis zum 25. Juni 2027 an:
www.zhaw.ch/sozialarbeit

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs geprüft. Sie erhalten innerhalb von zwei bis drei Wochen Bescheid, ob Sie zugelassen werden.



Studienleitung



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

Fiona Gisler

Mediatorin KSFM, Coach, Supervisorin und Organisationsberaterin bso, MSc/BSc Soziale Arbeit, Dozentin, Institut für Sozialmanagement, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

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

Die Studienleiterin berät Sie gerne bei allen inhaltlichen Fragen.

Weitere Dozierende

Peter Krepper

Rechtsanwalt Dr. iur., Mediator FSM/SAV, Coach und Supervisor, Partner bei KREPPER SPRING PARTNER, Geschäftsleiter Institut für Mediation, Mitgründer Bellevue Mediation

Jacqueline Riedo

Mediatorin IEF, Supervisorin und Coach bso, ehemalige Schulleiterin und Pädagogin

Jann Weibel

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

Inhalte und Daten

Unterrichtszeiten: 8.45 bis 16.45 Uhr

Modul 1

5 ECTS

Grundlagen

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.

Mo/Di/Mi, 30./31. August, 01. September 2027,
24 Kontaktstunden

Dozierende: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Kerntechniken für Konfliktbearbeitung

Die mediativen Kerntechniken werden vertieft und erweitert. Im Vordergrund stehen dabei das Führen des Prozesses, die Selbstbehauptung und die Wechselseitigkeit, verschiedene Fragetechniken, das Aufgreifen von Schlüsselbotschaften sowie das Beachten der Gefühle in der Kommunikation.

Di/Mi, 07./08. Dezember 2027, 16 Kontaktstunden

Dozierende: Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Diagnose und Tools

Wir betrachten relevante Diagnose- und Persönlichkeitsmodelle zur Bearbeitung sozialer Konflikte. Dabei fokussieren wir auf zentrale Aspekte, um ein Verständnis für Formen und Reichweite von Konflikten zu entwickeln. Zudem erkunden wir die Auswirkungen von Konflikten auf psychische Prozesse und das Verhalten von Personen. Die Theorie wird durch die Analyse eines Beratungsgesprächs und die Reflexion der eigenen Konfliktfähigkeit mit praktischen Übungen verknüpft.

Mi/Do, 03./04. November 2027, 16 Kontaktstunden

Dozierende: Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Modul 2

5 ECTS

Vertiefung

Konfliktmanagement mit Gruppen und Teams

Bei Konflikten in Gruppen und Teams sind spezifische Faktoren wie systemische und gruppendynamische Einflüsse, hierarchische Positionen oder Rollen zu berücksichtigen, um adäquat und wirkungsvoll intervenieren zu können. Neben theoretischen Grundlagen zur Konfliktdynamik in Gruppen werden praktische methodische Diagnose- und Interventionsformen vermittelt und eingeübt.

Mo/Di, 1./2. Februar 2028, 16 Kontaktstunden

Dozentinnen: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo

Konfliktmanagement und Gewalt

In der pädagogischen und Sozialen Arbeit gibt es regelmässig Konflikte, die bis zur Gewaltanwendung eskalieren. Sich in solchen Situationen professionell zu verhalten, ist besonders herausfordernd und bedingt die Auseinandersetzung mit eigenen Gewalterfahrungen und auch der eigenen Gewaltbereitschaft. Zusätzlich werden folgende Schwerpunktthemen beleuchtet: Häusliche Gewalt, Mobbing sowie Interventionsansätze bei Gewalt und Gewaltprävention.

Mo/Di/Mi, 20./21./22. März 2028, 24 Kontaktstunden

Dozierende: Jacqueline Riedo, Jann Weibel

Die Rolle des Rechts in der Mediation

Mediation spielt sich nicht im rechtsfreien Raum ab. Die theoretischen rechtlichen Grundlagen werden im angeleiteten Selbststudium erarbeitet. Am Rechtstag schliesst daran die Besprechung und Vertiefung anhand zahlreicher Beispiele aus der Praxis an. Die Teilnehmenden bringen dabei Fragen und Anliegen aus ihren Arbeitskontexten mit ein.

Mo, 29. Mai 2028, 8 Kontaktstunden, zuzüglich

8 Lektionen begleitetes Selbststudium (vorgängig bis 15.05.2028 zu absolvieren)

Dozent: Peter Krepper

Beziehungsgestaltung und Konflikte im digitalen Setting

Digitale Settings unterliegen ihrer eigenen Logik und Dynamik. So zeigen sich ebenso hinsichtlich des Konfliktpotentials und der Konfliktbearbeitung charakteristische Chancen und Risiken. Im Fokus dieses Onlinetages steht, wie digitale Settings für (konfliktvolle) Gespräche, Workshops oder Sitzungen sinnvoll gestaltet, wie Vertrauen und Beteiligung gefördert und ausserdem Methoden und Hilfsmittel gewinnbringend eingesetzt werden können. Gemeinsames Ausprobieren und Reflektieren ermöglicht weiterführende Erkenntnisse über die individuelle Umsetzung.

Di, 30. Mai 2028 (online), 8 Online-Kontaktstunden, zuzüglich 4 Lektionen begleitetes Selbststudium

Dozentin: Fiona Gisler

Modul 3

5 ECTS

Reflexion und Training

Beschreibung der Unterrichtseinheit

Die supervisorisch angeleiteten Reflexions- und Trainings- tage erstrecken sich über die gesamte Dauer des CAS.

In drei fixen Trainingsgruppen wird das Gelernte systema- tisch eingeübt und reflektiert. Die Teilnehmenden analysieren gemeinsam konkrete Konflikte aus ihren Arbeitskontexten und leiten angemessene Interventionsmöglichkeiten ab.

Daneben reflektieren sie ihre persönlichen Anteile und stärken ihre Mediationskompetenz. Am Intervisionstag üben die Trainingsgruppen eigenständig.

Mi, 06. Oktober 2027, Mi, 24. November 2027,
Mi, 19. Januar 2028, Mi, 01. März 2028, Mi, 05. April 2028
Mi, 10. Mai 2028, Mi, 21. Juni 2028, Mi, 05. Juli 2028
56 Kontaktstunden, zuzüglich 8 Lektionen Intervision

Dozierende: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo, Jann Weibel

ZHAW Zürcher Hochschule für
Angewandte Wissenschaften

Soziale Arbeit
Weiterbildung

Pfingstweidstrasse 96
Postfach
8037 Zürich
Tel. +41 58 934 86 36
weiterbildung.sozialearbeit@zhaw.ch

Immer gut informiert.

Möchten Sie über aktuelle Veranstaltungen,
neueste Forschungsergebnisse, praxis-
relevante Themen und Ihre Weiterbildungs-
möglichkeiten informiert sein?
Dann abonnieren Sie den E-Newsletter der
ZHAW Soziale Arbeit.
www.zhaw.ch/sozialearbeit/newsletter



Für weitere Informationen
besuchen Sie unsere Webseite
www.zhaw.ch oder folgen
sie uns auf Social Media.

