

CAS

# Konfliktmanagement und Mediation

# Überblick

## 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.

# 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) und 16 Lektionen begleitetes Selbststudium.

Das erste Modul vermittelt die Grundlagen von Konfliktmanagement und Mediation. Diese werden im zweiten Modul vertieft, inkl. einem Tag Selbststudium zu den Grundlagen des Rechtsmoduls. Das dritte Modul findet in der Trainingsgruppe à max. 10 Personen statt und besteht aus sieben geleiteten Trainings- und Reflexionstagen sowie acht Lektionen Intervention.

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 ergänzt mit Filmsequenzen
- Einzel-, Paar- und Gruppenarbeiten, Intervention
- Fallbeispiele, Rollenspiele und 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 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
- Modul 2: Schriftliche fragengeleitete Fallreflexion zu Mobbing, Kinderschutz oder Häusliche Gewalt
- Modul 3: (Bearbeitung in der Trainingsgruppe): Schriftliche Falleingabe aus dem eigenen Berufskontext mit Reflexion sowie Videoanalyse einer selber durchgeführten Konfliktberatung

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

## Zertifikatsfeier

Die Zertifikatsfeier mit gemeinsamem Apéro riche zum festlichen CAS-Ausklang findet am 7. Juli 2027 anschliessend an den letzten Reflexions- und Trainingstag in einer schönen Lokalität 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](http://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](http://www.zhaw.ch/sozialarbeit/wb-zulassung)

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich bis zum 19. Juni 2025 an:  
[www.zhaw.ch/sozialarbeit](http://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.

## Kosten

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

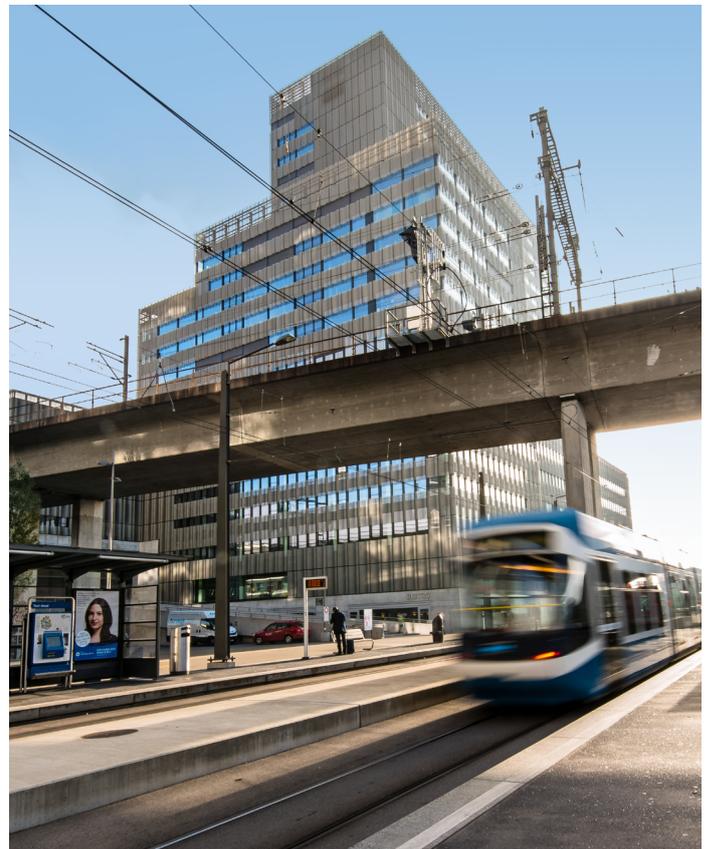
## Ort

Campus Toni-Areal  
Pfingstweidstrasse 96  
8005 Zürich

## Auskunft

Administration Weiterbildung  
Telefon +41 58 934 86 36  
[weiterbildung.sozialarbeit@zhaw.ch](mailto:weiterbildung.sozialarbeit@zhaw.ch)

Änderungen bleiben vorbehalten.



# 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

**Anja Künzler**

Kantonale Ombudsfrau stv., Mediatorin KSFM, lic. iur., Inhaberin Künzler Partner Mediatoren GmbH

**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, 24./25./26. August 2026, 24 Kontaktstunden

Dozierende: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo und Jann Weibel

---

### Kerntechniken für 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.

---

Di/Mi, 1./2. Dezember 2026, 16 Kontaktstunden

Dozierende: 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 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.

---

Mi/Do, 28./29. Oktober 2026, 16 Kontaktstunden

Dozierende: Jacqueline Riedo, Jann Weibel

---

## Modul 2

5 ECTS

## Vertiefung

### **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 Konfliktodynamik in Gruppen werden spezifische methodische Diagnose- und Interventionsformen vermittelt und eingeübt.

---

Mo/Di, 1./2. Februar 2027, 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.

---

Mo/Mi, 5./6./7. April 2027, 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 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. Die theoretischen rechtlichen Grundlagen eignen Sie sich im Selbststudium an. Daran schließt die Besprechung und Vertiefung anhand zahlreicher Beispiele aus der Praxis an.

---

Mo, 7. Juni 2027, 8 Kontaktstunden, zuzüglich 8 Lektionen begleitetes Selbststudium (vorgängig bis 28. Mai 2027 zu absolvieren)

---

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.

---

Di, 8. Juni 2027 (online), 8 Kontaktstunden

---

Dozentin: Fione Gisler

## Modul 3

5 ECTS

# Reflexion und Training

### Reflexion und Training

Die Reflexions- und Trainingstage erstrecken sich über die ganze Dauer des CAS. In drei fixen Trainingsgruppen wird das Gelernte systematisch eingeübt und reflektiert. Die konkrete Anwendung des Konfliktmanagements in den jeweiligen Problem- und Arbeitsfeldern der Teilnehmenden wird analysiert und daraus angemessene Interventionsmöglichkeiten abgeleitet. Daneben werden die persönlichen Voraussetzungen der Teilnehmenden reflektiert und mittels Übungen, Rollenspielen und mindestens einer eigenen Falleingabe sowie einer Videoanalyse einer eigenen Konfliktberatung gestärkt. Am Intervisionstag vertiefen die Trainingsgruppen eigenständig ihre erlangten Erkenntnisse.

---

Mi, 23. September 2026, Mi, 11. November 2026,

Mi, 20. Januar 2027, Mi, 10. März 2027

Mi, 12. Mai 2027 (Intervision), Mi, 26. Mai 2027

Mi, 23. Juni 2027, Mi, 7. Juli 2027

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](http://www.zhaw.ch/sozialearbeit/newsletter)



Für weitere Informationen  
besuchen Sie unsere Webseite  
[www.zhaw.ch](http://www.zhaw.ch) oder folgen  
sie uns auf Social Media.

