

Certificate of Advanced Studies

# Konflikt- management und Mediation

26. August 2024 bis 2. Juli 2025

Eine Kooperation mit



## **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 20 Unterrichtstagen (160 Kontaktstunden/ Lektionen) und 8 Stunden begleitetes Selbststudium. 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 Konfliktberatung innerhalb des Teilnehmendenkreises ab, die sie zu Analysezwecken auf Video aufzeichnen.

Der CAS wird vom Schweizerischen Dachverband 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, die Leistungsnachweise für die vier Module bestanden sind:

- Modul 1: Lernquiz
- Modul 2: Fallbearbeitung
- Modul 3: Fallanalyse
- Modul 4: Videoanalyse einer Konfliktberatung 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 ein Wahlpflicht-CAS des MAS Supervision, Coaching und Mediation und wird auch als Wahl-CAS an bestimmte MAS des Departements Soziale Arbeit angerechnet. An der PH Zürich wird der CAS Konfliktmanagement und Mediation an den MAS Bildungsmanagement angerechnet.

## Studienleiterin



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

### **Fiona Gisler**

MSc in Sozialer Arbeit,  
Coach, Supervisorin und Organisationsberaterin bso,  
wissenschaftliche Mitarbeiterin ZHAW Soziale Arbeit,  
Institut für Sozialmanagement

Telefon +41 58 934 81 69

✉ [fiona.gisler@zhaw.ch](mailto: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 ①**

4 ECTS

## **Grundlagen**

## **Modul ②**

4 ECTS

## **Vertiefungen**

## **Modul ③**

4 ECTS

## **Reflexion und Training**

## **Modul ④**

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, 26.–28. August 2024, 24 Kontaktstunden**  
**Dozierde: 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.

---

**Mi, 25. September 2024, 13. November 2024 (online), 11. Dezember 2024,**  
**3 12. März 2025 (online), 16. April 2025, 25. Juni 2025, 2. Juli 2025, 56 Kontaktstunden**  
**Dozierde: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo, Jann Weibel**

---

## **Diagnose-Tools und Kerntechniken für Konfliktbearbeitung**

Die Konflikttheorie bietet uns hilfreiche Diagnose- und Persönlichkeitsmodelle für die Bearbeitung von sozialen Konflikten. Zentrale Aspekte dabei sind, Formen und Reichweite von Konflikten zu erkennen und die damit verbundenen Auswirkungen auf die psychischen Prozesse und das Verhalten von Personen zu verstehen. Mit einer Analyse eines Beratungsgesprächs und der Reflexion der eigenen Konfliktfestigkeit verknüpfen wir die Theorie mit praktischen Übungen. 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 – Do, 22.–24. Oktober 2024, 24 Kontaktstunden**  
**Dozierde: 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, 2./3. Dezember 2024, 16 Kontaktstunden**

**Dozentinnen: Fiona Gisler, Jacqueline Riedo**

---

## **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.

---

**1**

**Mo/Di (halber Tag vormittags), 27./28. Januar 2025 (online), 12 Kontaktstunden**

**Dozentin: Fiona Gisler**

---

## **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 (halber Tag), 17.–19. März 2025, 20 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.

---

**Mi, 9. April 2025, 8 Stunden begleitetes Selbststudium der theoretischen**

**2**

**rechtlichen Grundlagen zu absolvieren bis 28. März 2025, 8 Kontaktstunden**

**Dozentin: Anja Künzler**

---

## 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 2. Juli 2025 statt.

---

**Mi, 2. Juli 2025**

---

# 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](http://www.zhaw.ch/sozialearbeit/wb-zulassung)

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich bis zum 21. Juni 2024 an: ➤ [www.zhaw.ch/sozialearbeit](http://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 8300.– (inkl. 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](mailto: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/sozialarbeit/weiterbildung](http://www.zhaw.ch/sozialarbeit/weiterbildung)**

[weiterbildung.sozialarbeit@zhaw.ch](mailto:weiterbildung.sozialarbeit@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/sozialarbeit/newsletter](http://www.zhaw.ch/sozialarbeit/newsletter)