

WEGE AUS DEM KONFLIKT

Qualifikation zum betrieblichen Konfliktberater



März 2010 – März 2011: Module 1–7/Zertifizierung (Phase I)

April 2011 – März 2012: Praxisbegleitung (Phase II)



Universität Hamburg

Arbeitsstelle für
wissenschaftliche
Weiterbildung



INHALT

Einführung

Konflikte im Arbeitsalltag 3

Studienorganisation

Voraussetzungen und Termine 5/6

Zeiten und ECTS-Punkte 7

Betreuung, Methoden, Qualitätssicherung 8/9

Phase I: Module

Auftaktveranstaltung 10

Modul 1: Grundlagen – Konflikte und Hintergründe 10

Modul 2: Gesprächsführung in der Einzelberatung 11

Modul 3: Einzelberatung bei Konflikten 12

Modul 4/7: Emotionsmanagement – Grundlagen und Anwendung 13

Modul 5: Grundlagen der Mediation 14

Modul 6: Praxis der Mediation 15

Zertifizierung

Organisational Conflict Guide 16

Phase II: Supervision, Praxisberatung und Fortbildung

Ein Jahr Praxisbegleitung 17

Das Team

Wissenschaftliche Leitung, Trainerinnen und Trainer 18–20

Formalitäten

Studieninformationen 21/22

Geschäftsbedingungen 23

Kontakt 24

KONFLIKTE IM ARBEITSALLTAG

In Organisationen treten immer wieder schwierige Situationen zwischen Mitarbeitern, zwischen Führungskräften und Mitarbeitern sowie innerhalb von Teams auf. Manche eskalieren, oft mit negativen Folgen für Produktivität und Arbeitsatmosphäre.

Viele Organisationen bauen Systeme zur Prävention und informellen Konfliktlösung auf, die traditionelle, formelle Konfliktlösungsverfahren (z. B. über die Mitarbeitervertretung oder Personalabteilung) ergänzen. Hierfür müssen Fach- und Führungskräfte sowie Mitarbeitervertreter ausgebildet werden.

Mit dem weiterbildenden Studium „Wege aus dem Konflikt“ will die Arbeitsgruppe „Beratung & Training“ einen Beitrag zur gezielten Weiterentwicklung vorhandener Kompetenzen leisten.

Praxisnah

Es werden moderne Methoden und Handlungsstrategien informeller Konfliktberatung und -vermittlung praxisnah und anwendungsbezogen vermittelt (Stichwort: Mediation). Über eine Prüfung können die Teilnehmenden das Universitätszertifikat „Betriebliche Konfliktberater/-in“ („Organisational Conflict Guide“, OCG) erhalten.

In der Praxis stehen sie danach Mitarbeitern in ihrer Organisation zur Verfügung, die sich unfair behandelt oder von Konflikten betroffen fühlen.

Nachhaltige Weiterbildung

Das weiterbildende Studium „Wege aus dem Konflikt“ setzt auf eine nachhaltige und begleitende Implementierung eines Konflikt-Management-Systems, das schon bei der Bewerbung eine Rolle spielt:

Der Bewerbung muss eine Erklärung der entsendenden Organisation (des Arbeitgebers) beigefügt sein, in der sich Angaben zum Konflikt-Management-System und zur zugeordneten Funktion des Bewerbers finden.

Damit sich ein solches Konflikt-Management-System innerhalb der Organisation etabliert, werden Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Führungskräfte durch kollegialen Austausch, Fortbildung und Praxisberatung unterstützt. Es gilt, das Konfliktberatungssystem gemeinsam mit der Organisation so zu entwickeln, dass die Konfliktberater bekannt sind und von den Konfliktparteien früh angesprochen werden können.

Alle Veranstaltungen bis zur Zertifizierung (Module 1 bis 7) werden als Phase I, alle

KONFLIKTE IM ARBEITSALLTAG

Veranstaltungen nach der Zertifizierung als Phase II (Praxisbegleitung) bezeichnet. Beide Phasen sind Bestandteile des weiterbildenden Studiums und somit auch im Gesamtleistungsangebot berücksichtigt (z. B. Anrechnung der Studienleistungen nach ECTS-Punkten, siehe Seite 7).

Training von Vermittlungskompetenzen

Ziel des weiterbildenden Studiums ist es, die Teilnehmenden in die Lage zu versetzen, im Beratungsgespräch mit Einzelnen („Konfliktbetroffenen“) und bei der Zweipersonen-Vermittlung tätig zu werden. Dazu benötigen die Teilnehmenden eine erprobte Vorgehensstrategie und praktische Umsetzungsfähigkeiten.

Beide Elemente vermittelt die Arbeitsgruppe „Beratung & Training“ am Fachbereich Psychologie um Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun („Miteinander Reden“) und Prof. Dr. Alexander Redlich („Konflikt-Moderation“) seit Jahrzehnten in Hochschule, Wirtschaft und auch im Sozialbereich.

„Wege aus dem Konflikt“ lehnt sich an „Best-Practice“-Erfahrungen bei der Mediationsausbildung an, für die Prof. Redlich mit dem Fischer-Appelt-Preis für hervorragen-

de Lehre ausgezeichnet wurde. Eine Mischung aus Lernen an Vorbildern, selbstorganisiertem Lernen (SOL) in Gruppen und probierend-entdeckendem Praxis-Handeln baut auf den vorhandenen Kompetenzen der Teilnehmenden auf, vertieft diese und stärkt das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, in schwierigen Situationen hilfreich eingreifen zu können.

NEU: Anerkennung des Bundesverbandes Mediation e.V.

Etwa 75 Prozent der Ausbildung „Wege aus dem Konflikt“ werden vom Bundesverband Mediation e. V. (BM) für ein zusätzliches Aufbaumodul zum/zur „Mediator/Mediatorin^{BM}“ anerkannt. Das bedeutet, Absolvent/innen von „Wege aus dem Konflikt“ können mit relativ geringem Aufwand den vom BM anerkannten Abschluss „Mediator/Mediatorin^{BM}“ erwerben. Dieses zusätzliche Aufbaumodul wird von der Arbeitsstelle für wissenschaftliche (AWW) gesondert angeboten.

Die Zertifizierung zum/zur „Mediator/Mediatorin^{BM}“ erfolgt durch den Bundesverband Mediation e. V. nach dem Abschluss des Aufbaumoduls.

VORAUSSETZUNGEN

Adressat/innen

Das weiterbildende Studium richtet sich an:

- ✦ Fach- und Führungskräfte, Beschäftigte aus Personalentwicklung und -management, betrieblicher Sozialberatung sowie Mitarbeitervertretungen in Organisationen, die
- ✦ informell (d. h. im Vorfeld rechtlich organisierter Konfliktaustragungsverfahren) in Konflikten tätig sind oder tätig werden sollen.

Damit wendet sich das Angebot in erster Linie an Personen, deren Status und Stellung günstige Voraussetzungen bieten, bei der Konfliktberatung eine überparteiliche Rolle einzunehmen.

Teilnahmevoraussetzungen

- ✦ Tätigkeit als Fach- und Führungskraft, Mitarbeitervertreter oder Tätigkeit im Personalbereich in einer Organisation (mindestens halbtags)
- ✦ dokumentierte Absicht der Organisation, den Bewerber/die Bewerberin als innerbetriebliche/n Konfliktberater/in („Organisational Conflict Guide“, „Fairnesslotse“, „Peer Mediator“ o. Ä.) einzusetzen (evtl. Auswahl und formelle Bestimmung z. B. durch Geschäftsführung

und ggf. Personalvertretung)

- ✦ Wunsch und Interesse des Bewerbers/der Bewerberin, in dieser Funktion innerhalb der Organisation tätig zu werden
- ✦ Bereitschaft, im Rahmen der Weiterbildung das eigene Erleben und Handeln in Bezug auf diese Rolle zu reflektieren, sowie
- ✦ Unterstützung der Weiterbildung und der späteren Funktion durch die Organisation.

Angaben zu den Bewerbungs- und Zulassungsmodalitäten finden sich auf Seite 21.

Beratung gewünscht?

Organisationen, die teilnehmen möchten, aber noch kein Konflikt-Management-System haben, unterstützt die Arbeitsgruppe „Beratung & Training“ beim Aufbau eines entsprechenden Systems und/oder bei der Auswahl geeigneter Fach- und Führungskräfte. Wenden Sie sich dazu bitte an den Veranstalter (siehe letzte Seite).

TERMINE

Alle Termine im Überblick (2010 – 2012)
Auftaktveranstaltung (Alexander Redlich/Barbara Busch)
26. März 2010, 14 – 19 Uhr
Modul 1: Grundlagen – Konflikte und Hintergründe (Silke Freitag)
22. – 24. April 2010, 10 – 17.30 Uhr
Modul 2: Gesprächsführung in der Konfliktberatung - Grundlagen (Kathrin Zach)
27. – 29. Mai 2010, 10 – 17.30 Uhr
Modul 3: Praxis der Einzelberatung - Grundlagen (Silke Freitag/Kathrin Zach)
19. Juni 2010, 10 – 17.30 Uhr
Modul 4: Emotionsmanagement I – Grundlagen (Catarina Barrios)
17. September 2010, 14 – 17.30 Uhr, 18. September 2010, 10 – 17.30 Uhr
Modul 5: Grundlagen der Mediation (Silke Freitag)
5. und 6. November 2010, 10 – 17.30 Uhr
Modul 6: Praxis der Mediation (Silke Freitag/Tim Pechtold)
3. und 4. Dezember 2010, 10 – 17.30 Uhr 14. und 15. Januar 2011, 10 – 17.30 Uhr
Modul 7: Emotionsmanagement II: Anwendung (Catarina Barrios)
4. Februar 2011, 10 – 17.30 Uhr 5. Februar 2011, 10 – 13.30 Uhr
Prüfung (Alexander Redlich/ Jens Rogmann)
im Zeitraum 21. – 25. Februar 2011, 10 – 17.30 Uhr
Begleitende Praxis (Phase II): Supervision (Kirsten Schroeter) Fortbildungsveranstaltungen – Alexander Redlich/ Barbara Busch (Koordination)
April 2011 – März 2012

ZEITEN UND ECTS-PUNKTE

Das weiterbildende Studium ist berufsbeleitend organisiert und erstreckt sich über zwei Phasen.

Phase I: Module/Zertifizierung
(März 2010 – März 2011)

Phase II: Praxisbegleitung/„Certificate Supplement“ (April 2011 – März 2012)
Der zeitliche Arbeitsaufwand für beide Phasen liegt bei insgesamt 300 Stunden (Präsenz- und Selbststudienzeit).

Veranstaltungsort

Alle Veranstaltungen, außer der Prüfung, finden in den Räumen der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung statt.

Präsenzzeiten

213,5 Unterrichtsstunden (U-Std.), die sich wie folgt zusammensetzen:

- ✦ Auftaktveranstaltung 6 U-Std.
- ✦ 7 Module zusammen 128 U-Std.
- ✦ SOL-Gruppen 27,5 U-Std.
- ✦ Zertifizierungsprozess 4 U-Std./pro Prüfungsteilnehmendem
- ✦ Supervision/Praxisberatung 28 U-Std.
- ✦ Fortbildungsveranstaltungen max. 20 U-Std.

Im Jahr nach der Zertifizierung (Phase II, ab April 2011) werden ca. zwei Fortbildungsveranstaltungen sowie Supervision und Praxisberatung in kleineren Gruppen angeboten. Diese Veranstaltungen gehö-

ren zum Curriculum des weiterbildenden Studiums. Eine Anrechnung und Zertifizierung der Veranstaltungen in Phase II erfolgt in einem „Certificate Supplement“ (siehe Seite 17).

Selbststudienzeiten

Für den Selbststudienteil (inkl. Zertifizierungsprojekte und SOL-Gruppen) werden ca. 140 Zeitstunden berechnet. Darin sind die Zeitstunden für Vor- und Nachbereitung der Module, schriftliche Arbeiten zur Zertifizierung, die Arbeit in SOL- bzw. Netzwerk-Gruppen und der Abschlussbericht für das „Certificate Supplement“ enthalten.

Anrechnung ECTS-Punkte

Das European Credit Transfer System (ECTS) erleichtert die internationale Vergleichbarkeit und Anerkennung akademischer Studienleistungen. Die Anzahl der Punkte orientiert sich am Arbeitsaufwand („Workload“). Er setzt sich aus Präsenzzeit, Vor- und Nachbereitungszeit, Literaturstudium und Prüfungsarbeiten zusammen (1 ECTS-Punkt = ca. 30 Std. Workload). Für den Abschluss zum/zur „Betrieblichen Konfliktberater/in“ werden 10 ECTS-Punkte anerkannt (Phase I: 8 ECTS, Phase II: 2 ECTS).

BETREUUNG UND METHODEN

Gruppengröße/Betreuung

- ✦ Zugelassen werden max. 14 Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Es wäre günstig, wenn aus einer Organisation zwei oder drei Personen teilnehmen würden. Sie könnten sich – besonders in größeren Einrichtungen – wechselseitig unterstützen. Die Lerngruppen werden mit Teilnehmenden aus verschiedenen Einrichtungen bzw. Unternehmen besetzt – diese Heterogenität fördert den Lern- und Austauschprozess erheblich.
- ✦ Die Vor- und Nachbereitungen der Module erfolgen individuell und in SOL-Gruppen (vgl. Seite 9).
- ✦ Die Module werden von einzelnen Trainerinnen und Trainern durchgeführt, teilweise mit Unterstützung eines Co-Trainers oder einer Co-Trainerin.
- ✦ Die Trainerinnen und Trainer werden wissenschaftlich, inhaltlich und administrativ von der Arbeitsgruppe „Beratung & Training“ unterstützt, begleitet und geleitet.

Methoden

Zwei Schwerpunkte kennzeichnen die kommunikationspsychologischen Erkenntnisse von Schulz von Thun und Redlich:

- ✦ Konzepte zum besseren Verständnis des zwischenmenschlichen Miteinanders, wie z. B. dem inzwischen in Schulen unterricht-

teten „Kommunikationsquadrat“

- ✦ die Vermittlung von Handlungskompetenzen für eine authentische Umsetzung der gelernten Kommunikations-, Kooperations- und Konfliktlösungsprinzipien.

Zur Vermittlung einer Wissensbasis setzt das Ausbildungs-Team auf bewährte Verfahren (Lesen, Kurzvorträge, Diskussion und Kleingruppenarbeit), die von den Trainerinnen und Trainern anschaulich mit Hilfe von modernen Visualisierungs- und Präsentationstechniken eingesetzt werden.

Über die reine Vermittlung von Inhalten hinaus wird das Team Menschen in ihren Berufsfeldern darin unterstützen, dieses Wissen auch in Können umzuwandeln und mit ihrer eigenen Persönlichkeit in Einklang zu bringen. Denn zwischenmenschliche Kompetenz lässt sich weder durch Bücher noch durch die Einübung bestimmter Verhaltensweisen allein erwerben.

Um Konfliktparteien hilfreich durch ihre Auseinandersetzung zu leiten, bedarf es einer authentischen Persönlichkeit. Dieses Weiterbildungsangebot trägt daher auch zur Persönlichkeitsentwicklung bei.

QUALITÄTSSICHERUNG

So sichert die Seminarleitung (A. Redlich, B. Busch) den Lernprozess:

- ✦ Handelndes Lernen durch einen hohen Anteil praktischer Übungs- und Erprobungsphasen, verbunden mit angeleiteter Reflexion und individuellem Feedback
- ✦ Entdeckendes „Lernen am Modell“ durch motivierendes, ressourcenbezogenes, offenes Ausprobieren in komplexen Situationen und mit gezielter Beobachtung anderer handelnder Akteure
- ✦ Reflexives Lernen durch angeleitete Selbstreflexion in Form von Übungsmodulen, Aufträgen zur Selbstbeobachtung und persönlicher Entwicklung (auch in Form schriftlicher Aufgaben) sowie durch individualisierte Rückmeldungen
- ✦ Im ersten Modul werden SOL-Gruppen gebildet, die vier bis sechs Teilnehmende umfassen sollten. Diese treffen sich in Eigenorganisation in regelmäßigen Abständen zwischen den Modulen, um die in der Studienphase I vermittelten Modelle und Instrumente in Übungen zu vertiefen. Insgesamt sollen mindestens vier Treffen mit einer Gesamtstundenzahl von mindestens 20 Zeitstunden stattfinden. Die Teilnahme ist verpflichtend. In den Lern-

gruppen werden Protokolle über Teilnahme und die Übungsinhalte geführt.

QUALITÄTSSICHERUNG

Die Seminarleitung steht den Teilnehmenden und Organisationen als direkter Ansprechpartner für inhaltliche und methodische Fragen zur Verfügung. Sie koordiniert und vernetzt den Einsatz der Trainerinnen und Trainer, bestimmt die inhaltlichen Schwerpunkte und sichert Qualität und Zielerreichung durch eine modulbegleitende Evaluation.

Das Bewerbungsverfahren, die inhaltliche Vernetzung und die begleitende Evaluation durch die Seminarleitung haben zum Ziel, das weiterbildende Studium in möglichst geeigneter Weise auf das organisationale Funktionsumfeld und auf die Erwartungen sowie Kompetenzen der Teilnehmenden abzustimmen.

GRUNDLAGEN – KONFLIKTE UND HINTERGRÜNDE

Auftaktveranstaltung

- ✦ Kennenlernen von Ablauf und Zielsetzung des Studienganges
- ✦ Vorstellung des „Multi-Door“-Ansatzes
- ✦ Beschreibung der Rollen eines betrieblichen Konfliktberaters („Organisational Conflict Guide“)
- ✦ Kennenlernen der Hintergründe der Teilnehmenden
- ✦ Erwartungsabgleich

MODUL 1

Für die informelle Konfliktvermittlung ist ein Grundverständnis von Konflikten, deren Dynamik und deren Hintergründen erforderlich. Es ist nötig, abschätzen zu können, in welchen Fällen ein Einsatz möglich und lohnenswert erscheint und wann auf andere Formen der Konfliktbeilegung zurückgegriffen werden sollte.

In diesem Modul wird das Verständnis der Teilnehmenden für die Merkmale und Hintergründe von Konflikten erweitert. Es werden Modelle zur Konfliktdiagnose und -analyse vorgestellt und anhand eigener Erfahrungen eingeübt.

Inhalte

- ✦ Erarbeitung einer praktikablen Konfliktdefinition
- ✦ Abschätzung von Dynamik, Eskalationsstufe und Interventionsmöglichkeiten in einem Konflikt
- ✦ Auseinandersetzung mit Einstellungen gegenüber Konflikten sowie Reflexion über die eigene Haltung in unterschiedlichen Konfliktsituationen
- ✦ Einsatz von Modellen und Übungen zur Klärung von Konflikthintergründen und -dynamiken
- ✦ Auseinandersetzung mit Machtstrukturen in Mehrheiten-Minderheiten-Konflikten sowie in Konflikten mit Beteiligung von Vorgesetzten
- ✦ Die Rolle als neutrale/r Konfliktberater/in im Verhältnis zu alternativen Positionen und Rollen

GESPRÄCHSFÜHRUNG IN DER EINZELBERATUNG

Die Beratung von einzelnen Personen ist eine bedeutende Tätigkeit im Rahmen informeller Konfliktvermittlung. Der Berater hat die Aufgabe, den Beratungsdialo g sowohl professionell und kompetent als auch menschlich teilnehmend zu gestalten. Dabei gilt es einerseits, die Situation des Klienten und sein Anliegen auf einfühlsame Art und Weise zu verstehen, andererseits auch dem nachvollziehbaren Wunsch nach Resonanz, Rückmeldung und Rat zu begegnen.

Basiskompetenzen

In diesem Modul werden die Basiskompetenzen der Gesprächsführung in der Einzelberatung vorgestellt und anhand von eigenen Beratungsfällen trainiert. Im Zentrum stehen die Beratungselemente Zuhören, Fragen stellen und Feedback geben sowie der Aufbau und Ablauf eines Beratungsgesprächs.

U. a. wird es darum gehen, das Gespräch angemessen zu eröffnen, relevante Informationen zu erfragen, die wesentlichen Themen zu bearbeiten, Erklärungen und Lösungen zu entwickeln und einen geeigneten Abschluss zu finden.

Inhalte

- ✦ Struktur eines Beratungsgesprächs: unterschiedliche Phasen im Gesprächsablauf eröffnen und abrunden sowie die damit verbundenen Aufgaben für den Beratenden kennen
- ✦ Leiten und strukturieren: den roten Faden verfolgen und Kernpunkte visualisieren
- ✦ Aktives Zuhören: erkennen, wo der „Schuh drückt“, die Hintergründe verstehen und den Klienten in seiner Selbstklärung unterstützen
- ✦ Feedback: auf angemessene Art hilfreiche Rückmeldung geben
- ✦ Feedback-Varianten: fünf Arten der Rückmeldung und ihre jeweilige Wirkungsweise unterscheiden
- ✦ Fragetechniken: anhand von unterschiedlichen Fragetypen die Ausgangslage ergründen, die Perspektive wechseln sowie Ziele und Lösungen entwickeln
- ✦ Teufelskreise: mit dem Teufelskreismodell eine spezielle Konfliktodynamik erklären und Lösungsansätze aufzeigen

EINZELBERATUNG BEI KONFLIKTEN

Konfliktberatung zeichnet sich dadurch aus, einerseits die Struktur des Gesprächs im Blick zu haben und den roten Faden zu halten. Andererseits erfordert es ein hohes Maß an Flexibilität, um auf das individuelle Anliegen der Konfliktpartei eingehen und diesem gerecht werden zu können.

Beratungsprozess als Ganzes

In diesem Ausbildungsmodul steht der Beratungsprozess als Ganzes im Mittelpunkt. Ziel ist dabei die Integration der bereits erworbenen Denk- und Werkzeuge aus den ersten beiden Modulen sowie die Erweiterung von Handlungskompetenzen.

In Simulationen werden die Beratungskompetenzen schrittweise verfestigt. Das eigene Vorgehen wird in kleinen Gruppen reflektiert und Handlungsalternativen werden anhand praktischer Sequenzen erprobt.

Inhalte

- ✦ Simulation von Beratungsgesprächen
- ✦ alle Teilnehmenden führen eine Beratung im Rollenspiel durch
- ✦ in gemeinsamer Auswertung werden Modelle und nützliche Alternativen erarbeitet.
- ✦ Integration unterschiedlicher Beratungskompetenzen
- ✦ Umgang mit schwierigen Beratungssituationen in der Einzelberatung

EMOTIONSMANAGEMENT

Emotionen spielen in Konflikten eine zentrale Rolle. Kognitives Verständnis allein reicht für tragfähige Konfliktlösungen und eine Verbesserung der Beziehungen nicht aus, der Perspektivenwechsel muss emotionales Nachempfinden mit einschließen. Die meisten Menschen können im Konflikt ihre Gefühle nicht immer gänzlich steuern – und dies gilt sowohl für die Konfliktbeteiligten wie möglicherweise auch für den „Lotsen“. Gefragt in dieser Rolle ist also Emotionsmanagement mit zwei Blickrichtungen:

- ✦ Wie können eigene Gefühlsreaktionen wie z. B. Parteilichkeit, Überforderung, Selbstbetroffenheit oder Lösungsdruck gesteuert werden?
- ✦ Wie kann in der konkreten Gesprächssituation der emotionale Ausdruck der Konfliktparteien so gelenkt werden, dass der Konflikt nicht eskaliert?

In diesen beiden Modulen setzen sich die Teilnehmenden mit fremden und eigenen emotionalen Reaktionsmustern auseinander. Teilnahmevoraussetzung ist daher die Bereitschaft zur Selbstreflexion. Gearbeitet wird u. a. an konkreten Konflikten der Teilnehmenden.

Inhalte Modul 4 (Grundlagen)

Die Teilnehmenden erarbeiten Möglichkeiten, ihr Standing in persönlichen Stress- und Grenzsituationen zu erhalten und weiterzuentwickeln.

- ✦ Konflikt- und Emotionstheorien verstehen
- ✦ Reflexion eigener und fremder Verhaltens- und Reaktionsmuster in Konfliktsituationen
- ✦ Persönliche Stabilität für schwierige Gesprächssituationen entwickeln

Inhalte Modul 7 (Anwendung)

Die Teilnehmenden werden in die Exploration „sozio-emotiver Hintergründe“ der Konfliktparteien eingeführt, um über „Rüstzeug“ in schwierigen Konfliktvermittlungssituationen zu verfügen.

- ✦ „Doppeln“ als Methode zur Förderung von emotionalem Dialog und Perspektivenwechsel
- ✦ Umgang mit starkem Gefühlsausdruck und Widerstand
- ✦ eigene Gefühle im Beratungsprozess aushalten und in sinnvolle Interventionen verwandeln

GRUNDLAGEN DER MEDIATION

Das Gespräch mit zwei Konfliktparteien ist vielschichtiger als die Konfliktberatung mit einer Person.

Gerade wenn in einer Auseinandersetzung zwischen zwei oder mehreren Personen ein Gespräch nicht mehr möglich scheint, oder der Streit dominiert, sind Mediatorinnen und Mediatoren gefordert; sie vermitteln als unparteiische Dritte, geben dem Gespräch eine klare, transparente Struktur und helfen den Beteiligten, doch noch eine Lösung zu finden.

In diesem Modul werden die Prinzipien der Mediation erfahrbar. Zum Kennenlernen werden die fünf Phasen der Mediation vorgestellt, mit denen die Teilnehmenden die Konfliktparteien schrittweise anleiten, ihre unterschiedlichen Sichtweisen darzulegen, Verständnis füreinander zu erlangen und letztlich den Konflikt einvernehmlich zu lösen.

In praktischen Einheiten werden die Kompetenzen geübt, die es ermöglichen, das Gespräch zu steuern und die Konfliktparteien anzuleiten, ohne sich inhaltlich zu beteiligen. In Rollenspielen erfahren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Wirkungsweise der einzelnen Mediationsphasen live. Dabei werden sie die unterschied-

lichen Perspektiven als Konfliktpartei, als Mediator/in sowie als Beobachtende einnehmen.

Inhalte

- ✦ Struktur einer Mediation: fünf Phasen von der Einleitung bis zur Vereinbarung verbindlicher Lösungen
- ✦ die Rolle von Mediatorinnen/Mediatoren und ihre Bedeutung für den Klärungsprozess
- ✦ „Lösungsaufschub“ aushalten
- ✦ den Konflikt strukturieren
- ✦ aktiv zuhören nach zwei Seiten
- ✦ Erkunden der Interessen und Erhellern der Konflikthintergründe
- ✦ Methoden, um Positionen in Bewegung zu bringen
- ✦ Treffen verbindlicher Vereinbarungen

PRAXIS DER MEDIATION

Zwischen zwei oder mehreren Konfliktparteien zu vermitteln, ist ein komplexes Unterfangen. Erfolgreiches Vermitteln zeichnet sich dadurch aus, dass man die Struktur des Gesprächs im Blick hat und den roten Faden hält. Außerdem erfordert es ein hohes Maß an Flexibilität, um auf die individuellen Stimmungen und Interessen der Konfliktparteien eingehen und ihnen gerecht werden zu können.

In diesem Ausbildungsmodul steht der Mediationsprozess als Ganzes im Mittelpunkt. Neben der Gestaltung der Übergänge von Phase zu Phase stehen die Erweiterung der Handlungskompetenz sowie die Integration der bereits erworbenen Kompetenzen im Fokus.

Durch Rollenspiele werden die Mediationskompetenzen schrittweise verfestigt. In intensiven Auswertungen wird das eigene Vorgehen reflektiert, Handlungsalternativen werden anhand praktischer Sequenzen erprobt und Methoden gesammelt, die die Wahrung der eigenen Allparteilichkeit sicherstellen. Abschließend werden mögliche schwierige Situationen der Mediation im Arbeitsalltag gesammelt und gemeinsam Strategien zum Umgang mit ihnen erarbeitet.

Inhalte

- ✦ Alle Teilnehmenden führen eine Mediation im Rollenspiel durch.
- ✦ In gemeinsamer Auswertung werden Modelle und nützliche Alternativen erarbeitet.
- ✦ Übergänge der Mediationsphasen gestalten
- ✦ Umgang mit schwierigen Situationen kennenlernen und erfahrbar machen

ORGANISATIONAL CONFLICT GUIDE

Nach Abschluss der Module 1 bis 7 wird das Universitätszertifikat der Universität Hamburg „Organisational Conflict Guide (OCG)“/“Betriebliche Konfliktberaterin/ Betrieblicher Konfliktberater“ vergeben.

Für die Vergabe des Universitätszertifikates sind folgende Voraussetzungen notwendig:

1. Voraussetzungen

- ✦ regelmäßige, kontinuierliche Teilnahme über alle Präsenzmodule des I. Studienjahres (inkl. der Auftaktveranstaltung) hinweg mit mind. 90 % Teilnahmequote.
- ✦ Fehlzeiten müssen im Krankheitsfall durch ein ärztliches Attest, in betriebsbedingten Fällen durch den Vorgesetzten schriftlich bestätigt werden.
- ✦ Vor- und Nachbereitung anhand der vorgegebenen Literatur sowie studienbegleitende Reflexion/Einübung in den SOL-Gruppen (ebenfalls Mindestteilnahmequote von 90 %)
- ✦ Teilnahme an der Begleitevaluation (zeitnahe, vollständige Modulrückmeldungen)

Ein Ausgleich von Fehlzeiten ist im Rahmen dieser Ausbildung nicht möglich.

2. Erfolgreiche Teilnahme am Zertifizierungsprozess (Performance Assessment)

- ✦ Bestehen des Wissenstests, der sich auf Wissensbestandteile der Präsenzmodule und dazugehöriger Begleitliteratur aus Studienphase I bezieht
- ✦ Teilnahme an der praktischen Prüfung
- ✦ Anfertigung einer ausführlichen schriftlichen Reflexion über die während der praktischen Prüfung angefertigte Videoaufnahme nach Vorgaben

Inhalte des Zertifikats

Das Universitätszertifikat enthält Angaben über Ziele, Inhalte und Umfang des weiterbildenden Studiums „Wege aus dem Konflikt“ sowie die erbrachten Leistungsnachweise und Zahl der ECTS-Punkte. Es kann nach der Teilnahme an den Veranstaltungen zur Praxisbegleitung um ein „Certificate Supplement“ ergänzt werden.

Weitere Hinweise zum Prüfungs- und Bewertungsverfahren werden den Teilnehmenden im Lauf der Phase I ausgehändigt.

EIN JAHR PRAXISBEGLEITUNG

Die Erfahrungen, die die Teilnehmenden in ihrer Rolle und Organisation machen, werden in der Ausbildungsphase II in verstärktem Maß aufgegriffen.

Ziel ist es, aufbauend auf den konkreten praktischen Erfahrungen und den dabei identifizierten individuellen Herausforderungen der Teilnehmenden das jeweilige Handlungsrepertoire zu vertiefen und zu erweitern.

Zudem sollen die zertifizierten Konfliktberater reflektieren, wie sie ihre Rolle und Funktion so wahrnehmen können, dass die Ziele der Organisation im Hinblick auf deren Konflikt-Management-System optimal unterstützt werden.

Inhalte und Methoden

- ✦ Supervision und Praxisberatung in Halbgruppen, diese werden – je nach Wunsch der Teilnehmenden – organisationshomogen oder -heterogen zusammengesetzt.
- ✦ begleitender Austausch in SOL-Gruppen (in terminlicher Eigenorganisation)
- ✦ ein bis zwei Fortbildungsveranstaltungen zur informellen Konfliktvermittlung in Organisationen (A. Redlich/B. Busch)

Die Angebote zur Praxisbegleitung sind Bestandteil des weiterbildenden Studiums „Wege aus dem Konflikt“.

Ergänzung: „Certificate Supplement“

Das erworbene OCG-Universitätszertifikat wird nach Phase II durch ein „Certificate Supplement“ ergänzt.

Voraussetzungen dafür sind eine Mindestteilnahmequote von 90 Prozent an den Veranstaltungen des II. Studienjahres sowie die Anfertigung eines schriftlichen Berichts über die praktische Umsetzung der angeeigneten Fähigkeiten bzw. der Implementation des Konflikt-Management-Systems nach Vorgaben.

Im „Certificate Supplement“ werden Art, Inhalte und Stundenzahl der besuchten Veranstaltungen der II. Studienphase ausgewiesen.

WISSENSCHAFTLICHE LEITUNG

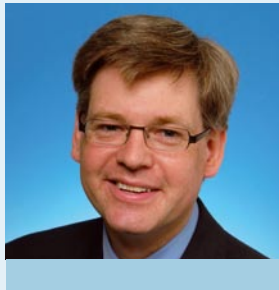


Prof. Dr. Alexander Redlich

Wissenschaftliche Leitung

Diplom-Psychologe,
Sozialpädagoge, Lehrer

- ✦ Zusatzausbildungen: Verhaltenstherapie, Psychodrama
- ✦ Seit 1976 Dozent am Fachbereich Psychologie der Universität Hamburg
- ✦ Aktuelle Forschungsschwerpunkte: Gruppenarbeit/Kooperation/Konflikt, ressourcenorientierte Sozialpädagogik mit Kindern, Jugendlichen und ihren Familien, Blended Learning im Bereich kommunikativer Kompetenz

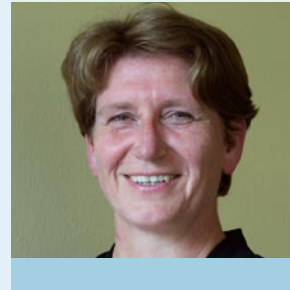


Dr. Jens J. Rogmann

Wissenschaftliche Leitung

Diplom-Psychologe, MSc in Applied Psychology, Betriebswirt (WAH)

- ✦ Zusatzausbildungen in Systemischer Beratung (ISS), Ausbilder für Problem- und Konfliktberatung (Universität Hamburg)
- ✦ Seit 1994 in Wirtschaftsunternehmen und Non-Profit-Organisationen als Moderator, Trainer und Consultant tätig
- ✦ Seit 2001 wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Arbeitsgruppe „Beratung & Training“ (Schulz v. Thun/ Redlich)
- Seit 2008 stellvertretender Leiter des Zentrums für Schlüsselkompetenzen der Fakultät 4 der Universität Hamburg

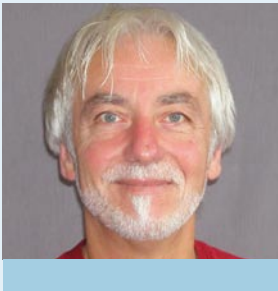


Barbara Busch

Lehrgangskoordination

- ✦ langjährige Tätigkeit als Krankenschwester
- ✦ Studentin der Psychologie an der Universität Hamburg mit den Studienschwerpunkten Pädagogische Psychologie und Arbeits- und Organisationspsychologie
- ✦ Mitarbeiterin bei Prof. Dr. Alexander Redlich: Büroorganisation, Lehrgangs- und Workshopkoordination
- ✦ Durchführung von Trainings und Co-Moderationen im Bereich Konfliktmanagement an den Universitäten Hamburg und Freiburg

TRAINERINNEN/TRAINER



Harald Freese

Organisation und Marketing

Diplom-Pädagoge

- ✦ Seit 1977 wissenschaftlicher Mitarbeiter und Stellvertretender Leiter der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung (AWW)
- ✦ Planung, Organisation und Durchführung des weiterbildenden Studiums „Wege aus dem Konflikt“

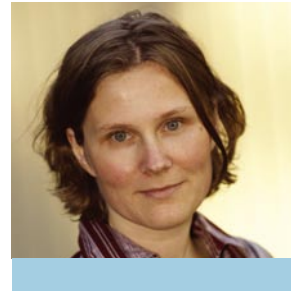


Catarina Barrios

Trainerin: Module 4, 7

Diplom-Psychologin

- ✦ Ausbildung/Weiterbildung in Klärungshilfe (Thomann), Systemische Organisationsberatung, Gesprächspsychotherapie und Verhaltenstherapie
- ✦ Tätigkeit als Psychotherapeutin sowie als Beraterin, Trainerin und Coach in Wirtschaftsunternehmen, Sozialeinrichtungen und im öffentlichen Dienst
- ✦ Spezialisierung im Bereich Konfliktmanagement mit den Schwerpunkten Begleitung von Change-Prozessen, Konfliktberatung und Mediation



Silke Freitag (geb. Vogt)

Trainerin: Module 1, 3, 5, 6

Sozialpädagogin, Psychologin, Mediatorin^{BM} und Ausbilderin für Mediation^{BM}

- ✦ Seit 1995 Tätigkeit als Mediatorin für Profit- und Non-profit-Organisationen
- ✦ Seit 1998 Tätigkeit als freiberufliche Trainerin in den Bereichen Konfliktmanagement und Mediation in Unternehmen, sozialen Einrichtungen und Verwaltungen; Leitung von Mediations-Ausbildungen am „Institut für Konfliktaustragung und Mediation“ (ikm)
- ✦ Seit 2002 Tätigkeit als Supervisorin für Mediator/innen und innerbetriebliche Konfliktberater/innen

TRAINERINNEN UND TRAINER



Tim Pechtold

Trainer: Modul 6

Diplom-Psychologe,
Mediator^{BM} und Ausbilder für
Mediation^{BM}

- ✦ Ausbildung/Weiterbildung in NLP, Supervision und Coaching
- ✦ Seit 1998 tätig als freiberuflicher Berater und Trainer für Profit- und Non-Profit-Organisationen mit dem thematischen Schwerpunkt Kommunikation, Mediation und Konfliktmanagement
- ✦ Seit 1999 Tätigkeit als Mediator für Profit- und Non-Profit-Organisationen
- ✦ Seit 2003–2008 hauptamtlicher Ausbilder für Mediation bei einem Kölner Bildungsträger



Kirsten Schroeter

Praxisbegleitung/Supervision

Diplom-Psychologin und Mediatorin^{BM} und Ausbilderin für Mediation^{BM}

- ✦ Seit 1996 tätig als (Konflikt-) Moderatorin und Mediatorin in Unternehmen und Non-Profit-Organisationen
- ✦ Langjährige Lehr- und Fortbildungstätigkeit zu den Themen Kommunikation, Mediation und Konfliktmanagement, u.a. als Koordinatorin der Praxisausbildung im Master-Studiengang Mediation (Europa-Universität Viadrina, Frankfurt/Oder)
- ✦ Supervisorin von Einzelpersonen, Gruppen und Teams, Schwerpunkt: (interne) Konfliktbearbeitung und Mediation



Kathrin Zach (geb. Poplutz)

Trainer: Modul 2 und 3

Diplom-Psychologin

- ✦ Zusatzausbildung in Gestalttherapie und Hypnotherapie^{BM}
- ✦ 1998–2005 Mitarbeiterin an der Universität Hamburg, Arbeitsbereich „Beratung & Training“
- ✦ Seit 1999 als Trainerin und Beraterin in Wirtschaftsunternehmen und Non-Profit-Organisationen international tätig
- ✦ Lehrtrainerin im Schulz von Thun-Institut für Kommunikation

STUDIENINFORMATIONEN

Veranstaltungsort

Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung (AWW) der Universität Hamburg, Vogt-Kölln-Str. 30, Haus E, 22527 Hamburg (auf dem Campus in Hamburg-Stellingen)

Kosten

Das Entgelt beträgt für den gesamten Lauf inklusive der Praxisbegleitung 4250,- Euro pro Person. Darin enthalten ist die Prüfungsgebühr in Höhe von 300,- Euro. Neben den Studienmaterialien beinhaltet das Entgelt auch die

- ✦ Verpflegung am Seminarort (Mittagessen an vollen Seminartagen, Pausenimbisse und Getränke) sowie die
- ✦ kostenlose Nutzung des PC-Pools der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung (AWW) der Universität Hamburg während der Öffnungszeiten und nach gesonderter Vereinbarung.

Bewerbung und Zulassung

Zur Anmeldung beim weiterbildenden Studium „Wege aus dem Konflikt“ ist eine persönliche, schriftliche Bewerbung erforderlich.

Folgende Unterlagen müssen dem ausgefüllten Bewerbungsbogen beigelegt werden:

1. Beschreibung der Rolle und Tätigkeit in der derzeitigen Organisation (Position, Aufgaben)
2. Angaben über Vorerfahrungen und Kompetenzen in den relevanten Bereichen (z. B. Gesprächsführung, Moderation, Beratung, Konfliktvermittlung)
3. hinreichend begründete Darlegung des Teilnahmewunsches (z. B. Motivation, Hintergrund)
4. Angaben der entsendenden Organisation (Arbeitgebers) zum bestehenden, geplanten oder im Aufbau befindlichen Konflikt-Beratungs- bzw. -Management-System sowie der zugeordneten (oder bereits eingenommenen) Rolle und Funktion des Bewerbers
5. Angaben zum Prozess der Auswahl der Bewerberin/des Bewerbers

STUDIENINFORMATIONEN

Die vollständige Bewerbung (einschließlich der Erklärung der Organisation) muss bis zum 20. Februar 2010 bei der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung (AWW) eingegangen sein. Unvollständige, nicht aussagekräftige oder verspätet eingehende Bewerbungen können nur im Rahmen freier Plätze berücksichtigt werden.

Ein Bewerbungsformular finden Sie online unter www.aww.uni-hamburg.de/konflikt oder auf dem Veranstaltungsflyer.

Es stehen maximal 14 Plätze zur Verfügung. Die Bewerbung gilt für den gesamten Lauf des weiterbildenden Studiums, Phase I „Module“ (März 2010 – März 2011) und Phase II „Praxisbegleitung“ (April 2011 – März 2012).

Bei der Zulassung werden Bewerbungen bevorzugt, aus denen hervorgeht, dass die Grundlagen für die Arbeit von „Organisational Conflict Guides“, „Betrieblichen Konfliktberatern“, „Konfliktlotsen“, „Fairness-Beauftragten“, „Peer Mediatoren“ usw. bereits bestehen (z. B. Dienst- oder Betriebsvereinbarungen usw.).

Zudem soll Bewerbungen Vorrang gegeben werden, bei denen das innerbetriebliche Auswahlverfahren (z. B. durch den Betriebs- bzw. Personalrat) so organisiert ist, dass eine breite Akzeptanz des/der ausgebildeten Konfliktberaters/in der entsendenden Organisation sichergestellt ist.

Die endgültige Entscheidung über die Zulassung von Bewerberinnen und Bewerbern liegt bei der wissenschaftlichen Leitung (A. Redlich). Sie entscheidet auf Basis der vorliegenden Informationen zu Hintergrund, Motivation und persönlicher Eignung, aufgrund didaktischer und lehr- und lernorganisatorischer Überlegungen (wie z. B. Kurszusammensetzung) sowie den vorstehend genannten Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, ggf. auch in Rücksprache mit der entsendenden Organisation.

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Zulassung

Sofern alle Bewerbungsunterlagen fristgerecht vorliegen, entscheidet ein Zulassungsausschuss über die Vergabe der maximal 14 Teilnahmeplätze. Liegen mehr Bewerbungen vor als Teilnahmeplätze, entscheidet das Los.

Teilnahmebestätigung

Mit der Bestätigung des Eingangs Ihrer Bewerbungsunterlagen ist noch keine Teilnahmeverpflichtung verbunden. Erst im Zuge der Zulassung schickt Ihnen die AWW eine Teilnahmeerklärung zu, in der Sie Ihre rechtsverbindliche Teilnahme schriftlich bestätigen.

Vor Beginn des 1. Veranstaltungstermins erhalten Sie die Rechnung mit Fälligkeitsdatum. Ratenzahlungen sind nach Absprache möglich. Wenn Sie die Teilnahmeerklärung nicht fristgerecht unterschrieben zurückschicken, wird der Weiterbildungsplatz anderweitig besetzt.

Rücktritt und Rückzahlung

Krankheit von einer Dauer, welche das Erreichen des Zieles der Veranstaltung gefährdet, oder eine berufliche Veränderung, in deren Folge eine weitere Teilnahme nicht mehr möglich oder sinnvoll ist, werden regelmäßig als Rücktrittsgründe anerkannt. Über die Anerkennung anderer Gründe entscheidet der Leiter der AWW im Einzelfall. In jedem Fall ist der Rücktritt schriftlich zu beantragen; dem Antrag sind die notwendigen Nachweise

beizufügen. Wird ein Rücktritt anerkannt, erfolgt eine Rückzahlung des Entgeltes für die Unterrichtsstunden, an denen der Zurücktretende wegen des Grundes nicht teilnehmen konnte, der den Rücktritt auslöste. Der Rückzahlungsbetrag wird um einen Bearbeitungsbetrag in Höhe von 16 Prozent des Entgeltes gemindert, das der Zurücktretende ansonsten zu zahlen gehabt hätte.

Weitere Hinweise

- ✦ Der Veranstalter behält sich vor, sein Programm kurzfristig geringfügig zu ändern. Im Falle einer zwingenden Verhinderung einer Trainerin oder eines Trainers (z. B. Krankheit) wird zunächst versucht, mit allen Teilnehmenden einen Ausweichtermin zu vereinbaren, oder, wenn das nicht gelingt, sorgt der Veranstalter für einen qualifizierten Ersatz.
- ✦ Die Weiterbildung „Wege aus dem Konflikt“ enthält Selbsterfahrungsanteile, die keine Psychotherapie darstellen und eine solche auch nicht ersetzen. Die Teilnahme setzt eine normale psychische Belastbarkeit voraus.
- ✦ Der Veranstalter verpflichtet sich, alle Informationen, die er über die Teilnehmenden erfährt, Dritten nicht zugänglich zu machen. Dies gilt umgekehrt auch für alle Teilnehmenden. Zu Beginn der Veranstaltung unterschreiben die Teilnehmenden dazu eine Erklärung zur Verschwiegenheit.

Best Practice

Die Arbeitsgruppe „Beratung & Training“ um Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun („Miteinander Reden“) und Prof. Dr. Alexander Redlich („Konflikt-Moderation“) vermittelt Profis und Laien kommunikative Kompetenzen.

Die von Prof. Dr. Alexander Redlich entwickelte, 2003 mit dem Fischer-Appelt-Preis für hervorragende Lehre ausgezeichnete Mischung moderner Lernformen (E-Learning, Lernen an Vorbildern, praktisches Training, Feedback und Praxisbegleitung) baut die Kompetenzen der Teilnehmenden aus und stärkt das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten.



Prof. Dr. Friedemann
Schulz von Thun



Prof. Dr. Alexander Redlich

NOCH FRAGEN? RUFEN SIE UNS AN!

Universität Hamburg

Arbeitsstelle für wissenschaftliche
Weiterbildung (AWW)

Beratung und Koordination
Harald Freese

Vogt-Kölln-Str. 30, Haus E
22527 Hamburg

Tel. 040/42883-2476/-2499
info@aww.uni-hamburg.de

www.aww.uni-hamburg.de

