

WISSENSCHAFTLICHE WEITERBILDUNG

Anerkannt vom Bundes-
verband Mediation e. V.

WEGE AUS DEM KONFLIKT

Qualifikation zum/zur betrieblichen Konfliktberater/-in



März 2012 bis April 2014

Phase I: Module 1 bis 7 / Universitätszertifikat

Phase II: Praxisbegleitung / Certificate Supplement



Universität Hamburg

DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

Arbeitsstelle für
wissenschaftliche
Weiterbildung



AKTUELLES WISSEN • NEUE PERSPEKTIVEN • LEBENSLANGES LERNEN

INHALT

Einführung

Kurzprofil des Studienangebotes	3
---------------------------------------	---

Studienorganisation

Zielgruppen und Voraussetzungen	5
Veranstaltungstermine und -ort	6
Studienzeiten und Leistungspunkte	7
Betreuung	8
Qualitätssicherung	9

Phase I: Module

Modul 1: Konflikte und Hintergründe	10
Modul 2: Gesprächsführung in der Einzelberatung	11
Modul 3: Praxis der Einzelberatung	12
Module 4 und 6: Emotionsmanagement I und II	13
Modul 5: Einführung in die Mediation	14
Modul 7: Rechtsfragen in Konfliktberatung und Mediation	15

Phase II: Praxisbegleitung und Fortbildung

Praxisbegleitung, Supervision, Fortbildung, Aufbaumodul Mediation	16
---	----

Zertifikate

Universitätszertifikat, Certificate Supplement, Semesterzertifikat	17
--	----

Das Team

Wissenschaftliche Leitung, Trainer/-innen, Koordination und Beratung	18
--	----

Bewerbung und Kontakt

Bewerbung und Zulassung	22
Die Einrichtung, Kontakt und Beratung	23

KURZPROFIL DES STUDIENANGEBOTES

Konflikte im Arbeitsalltag

Immer wieder treten schwierige Situationen zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Führungskräften und Mitarbeitern sowie in Teams auf. Oft werden sie von den Betroffenen selbstständig gelöst. Manche eskalieren jedoch – mit negativen Folgen für Arbeitsatmosphäre und Produktivität.

Daher werden in Organisationen zunehmend Systeme zur Prävention und informellen Konfliktlösung aufgebaut, die die formalen Konfliktlösungsverfahren (z. B. durch die Personalabteilung) ergänzen.

Studienangebot

Hierfür bietet die Universität Hamburg Fach- und Führungskräften, Mitarbeitervertreterinnen und -vertretern sowie freiberuflich tätigen Personen das weiterbildende Studium „Wege aus dem Konflikt“ an. Es ist berufsbegleitend organisiert. Die Lehrveranstaltungen finden während der Semesterzeiten in der Regel an einem Wochenende pro Monat statt.

Ausbildungsziel

Ziel des weiterbildenden Studiums ist es, die Teilnehmenden in die Lage zu versetzen, im Beratungsgespräch mit Einzelnen („Konfliktbetroffenen“) und bei der

Zwei-Personen-Vermittlung tätig zu werden. Dazu benötigen die Teilnehmenden erprobte handlungsbegleitende Vorgehensstrategien und praktische Umsetzungsfähigkeiten.

Studieninhalte

Das Studium erstreckt sich über zwei Phasen. In der Phase I werden in sieben Modulen folgende Inhalte vermittelt: Konflikte und Hintergründe; Gesprächsführung in der Einzelberatung; Praxis der Einzelberatung; Emotionsmanagement I und II; Einführung in die Mediation; Rechtsfragen in Konfliktberatung und Mediation.

Die Phase II beinhaltet eine kontinuierliche Praxisbegleitung und Supervision. Während der Phase II wird zusätzlich das Aufbaumodul Mediation angeboten.

Praxisnahes Training

Die Trainerinnen und Trainer vermitteln praxisnah und anwendungsbezogen moderne Methoden und Handlungsstrategien informeller Konfliktberatung und -vermittlung.

Eine Mischung aus Lernen an Vorbildern, selbstorganisiertem Lernen in Gruppen und probierend-entdeckendem Praxis-Handeln baut auf den vorhandenen Kompetenzen der Teilnehmenden auf, vertieft diese und

KURZPROFIL DES STUDIENANGEBOTES

stärkt das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, in schwierigen Situationen hilfreich unterstützen zu können.

Best Practice

„Wege aus dem Konflikt“ lehnt sich an „Best-Practice“-Erfahrungen bei der Mediationsausbildung an, für die Prof. Dr. Alexander Redlich mit dem Fischer-Ap-pelt-Preis für hervorragende Lehre ausgezeichnet wurde.

Die Arbeitsgruppe „Beratung & Training“ um Prof. Dr. Alexander Redlich („Konflikt-Moderation“) und Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun („Miteinander Reden“) am Fachbereich Psychologie der Universität Hamburg vermittelt seit Jahrzehnten handlungsleitende Vorgehensstrategien und praktische Umsetzungsfähigkeiten in Hochschule, Wirtschaft und Sozialbereich.

Zertifikate

- Nach Abschluss der Module 1 bis 7 in Phase I erhalten die Teilnehmenden das Universitätszertifikat „Betriebliche Konfliktberaterin/Betrieblicher Konfliktberater“ („Organisational Conflict Guide“, OCG).
- Mit Abschluss der Studienphase II (Praxisbegleitung) wird das Zusatzzertifikat

„Certificate Supplement“ erworben.

- Mit dem Zertifikat des Aufbaumoduls Mediation wird eine Anerkennung durch den Bundesverband Mediation e. V. ermöglicht.

Kosten und Leistungen

Das Entgelt beträgt für den gesamten Lauf inklusive der Praxisbegleitung 4500,- Euro pro Teilnehmer/-in.

Darin enthalten sind

- Studienmaterialien
- Prüfungsgebühr
- Verpflegung am Seminarort (Mittagessen an vollen Seminartagen, Pausenimbisse und Getränke)

ZIELGRUPPEN UND VORAUSSETZUNGEN

Zielgruppen

Das Studienangebot richtet sich an Personen, die innerhalb ihres Betriebes oder ihrer Organisation im Bereich der Konfliktlösung tätig sind oder tätig werden wollen:

Fach- und Führungskräfte, Personalentwickler und -entwicklerinnen, Mitarbeitervertreter und -vertreterinnen u. a.

Freiberuflich Tätige können ebenfalls zum Studium aufgenommen werden; in Ausnahmefällen auch Personen, die gerade ein Studium absolviert haben.

Verankerung im Unternehmen

Das weiterbildende Studium „Wege aus dem Konflikt“ setzt auf die nachhaltige und begleitende Integration der Teilnehmenden in ein Konflikt-Management-System. Im besten Fall ist so ein System bereits Teil einer entsprechenden Unternehmensstrategie oder aber es wird noch gemeinsam mit der Organisation entwickelt.

Die wissenschaftliche Leitung berät und unterstützt die zukünftigen Konfliktberater/-innen bei Bedarf individuell. Damit sich ein solches Konflikt-Management-System etabliert, werden Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Führungskräfte durch kollegialen Austausch, Fortbildung und Praxisberatung unterstützt. Es gilt, das Konfliktberatungssystem gemeinsam mit der Organisation dahingehend

zu entwickeln, dass die Konfliktberater/-innen bekannt sind und von den Konfliktparteien früh angesprochen werden können.

Teilnahmevoraussetzungen

- Berufstätigkeit
- Wunsch und Interesse, als Konfliktberater/-in tätig zu werden
- Bereitschaft, im Rahmen der Weiterbildung das eigene Erleben und Handeln in Bezug auf diese Rolle zu reflektieren
- Unterstützung der Weiterbildung und der späteren Funktion durch die Organisation (wünschenswert)

Psychische Belastbarkeit

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.

Diskretion

Der Veranstalter verpflichtet sich, alle Informationen, die er über die Teilnehmenden erhält, Dritten nicht zugänglich zu machen. Dies gilt umgekehrt auch für alle Teilnehmenden. Zu Beginn der Veranstaltung unterschreiben die Teilnehmenden eine Erklärung zur Verschwiegenheit.

VERANSTALTUNGSTERMINE UND -ORT

Terminüberblick 2012 bis 2014

- **Auftaktveranstaltung**
Alexander Redlich/Silke Freitag/
Michaela Tzankoff
22. März 2012, 14.00–19.00 Uhr
- **Modul 1: Konflikte
und Hintergründe**
Silke Freitag
26.–28. April 2012, 10.00–17.30 Uhr
- **Modul 2: Gesprächsführung in
der Einzelberatung**
Kathrin Zach
10.–12. Mai 2012, 10.00–17.30 Uhr
- **Modul 3: Praxis der Einzelberatung**
Silke Freitag/Kathrin Zach
08.–09. Juni 2012, 10.00–17.30 Uhr
- **Modul 4: Emotionsmanagement I**
Catarina Barrios
21./22. September 2012,
10.00–17.30 Uhr
- **Modul 5: Einführung in die
Mediation**
Silke Freitag/Tim Pechtold
01.–03. November 2012 (Teil 1)
23.–24. November 2012 (Teil 2)
- **Modul 6: Emotionsmanagement II**
Catarina Barrios
08.–09. Februar 2013
- **Modul 7: Rechtsfragen in
Konfliktberatung und Mediation**
Juliane Ade
19. Januar 2013, 10.00–17.30 Uhr
- **Prüfung**
Alexander Redlich/Jens Rogmann
im Zeitraum 01.–07. März 2013,
9.00–17.30 Uhr
- **Begleitende Praxis (Phase II):
Peer-Group-Austausch, Supervision**
Kirsten Schroeter/Sabine Ketels
- **Fortbildungsveranstaltungen:**
April 2013–März 2014

Veranstaltungsort

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

STUDIENZEITEN UND LEISTUNGSPUNKTE

Phase I und Phase II sind feste Bestandteile des weiterbildenden Studiums und werden somit beide bei der Anrechnung der Studienleistungen nach ECTS-Punkten berücksichtigt.

Phase I: Module/Zertifizierung
(März 2012 bis April 2013)

Phase II: Praxisbegleitung, Supervision,
Fortbildung/Certificate Supplement
(April 2013 bis April 2014)

Der zeitliche Arbeitsaufwand für beide Phasen liegt bei insgesamt 310 Stunden (Präsenz- und Selbststudienzeit).

Präsenzzeiten

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

- Auftaktveranstaltung 6 U-Std.
- Module 1 bis 7, insgesamt 148 U-Std.
- Selbstorganisierte Lerngruppen (SOL-Gruppen) 27 U-Std.
- Zertifizierungsprozess 4 U-Std. pro Prüfungsteilnehmendem
- Supervision/Praxisberatung 28 U-Std.
- Fortbildungsveranstaltungen max. 16 U-Std.

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 und der Abschlussbericht für das Zusatzzertifikat („Certificate Supplement“) enthalten.

Anrechnung von Studienleistungspunkten nach ECTS

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

In Phase II kann zusätzlich parallel das Aufbaumodul Mediation absolviert werden.

BETREUUNG

Gruppengröße und Betreuung

- Zugelassen werden max. 16 Teilnehmer/-innen.
- Die Vor- und Nachbereitung der Module erfolgt individuell und in Selbstorganisierten Lerngruppen (vgl. Seite 10).
- Die Module werden von einzelnen Trainerinnen und Trainern durchgeführt, teilweise mit Unterstützung eines Co-Trainers oder einer Co-Trainerin.
- Die Trainer/-innen werden wissenschaftlich, inhaltlich und administrativ von der Arbeitsgruppe „Beratung & Training“ unterstützt, begleitet und geleitet.

Methoden

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

- Konzepte zum besseren Verständnis des zwischenmenschlichen Miteinanders, wie z. B. das inzwischen auch in Schulen unterrichtete „Teufelskreismodell“
- die Vermittlung von Handlungskompetenzen für eine authentische Umsetzung der gelernten Kommunikations-, Kooperations- und Konfliktlösungsprinzipien.

Zur Vermittlung einer Wissensbasis setzt das Ausbildungsteam auf bewährte Verfah-

ren (Lektüre, Kurzvorträge, Diskussion und Kleingruppenarbeit), die von den Traineeinnen und Trainern anschaulich mit Hilfe von modernen Visualisierungs- und Präsentationstechniken eingesetzt werden.

Über die reine Vermittlung von Inhalten hinaus wird das Team die Teilnehmenden in ihren Berufsfeldern darin unterstützen, dieses Wissen auch in Können umzuwandeln und mit ihrer eigenen Persönlichkeit in Einklang zu bringen.

Zwischenmenschliche Kompetenz lässt sich weder durch Bücher noch durch die Einübung bestimmter Verhaltensweisen allein erwerben. Um Konfliktparteien hilfreich durch ihre Auseinandersetzung zu begleiten, bedarf es einer authentischen Persönlichkeit.

Dieses Weiterbildungsangebot trägt daher auch zur Persönlichkeitsentwicklung bei.

Terminänderungen

Im Falle einer zwingenden Verhinderung einer Trainerin oder eines Trainers wird zunächst versucht, mit allen Teilnehmenden einen Ausweichtermin zu vereinbaren. Sollte dies nicht gelingen, sorgt der Veranstalter für einen qualifizierten Ersatz.

QUALITÄTSSICHERUNG

Die Seminarleitung (Prof. Dr. Alexander Redlich, Dr. Jens Rogmann, Dr. Michaela Tzankoff) sichert den Lernprozess gemeinsam mit den Trainerinnen und Trainern:

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

- **Selbstorganisierte Lerngruppen**

Im ersten Modul werden Selbstorganisierte Lerngruppen gebildet. Diese treffen sich zwischen den Modulen, um die in der Studienphase I vermittelten Modelle und Instrumente zu vertiefen.

Insgesamt sollen mindestens vier Treffen

mit einer Gesamtstundenzahl von mindestens 20 Zeitstunden stattfinden. Die Teilnahme ist verpflichtend. In den Lerngruppen werden Protokolle über Teilnahme und die Übungsinhalte geführt (siehe Seite 10).

- **Praktische Fallbearbeitung**

Die Teilnehmer/-innen sollen nach dem 3. Modul anfangen, Einzelberatungen durchzuführen. Diese können im Betrieb oder im privaten Bereich durchgeführt werden. Hierzu fertigen die Teilnehmenden eine Beschreibung des Falls und ihrer Einschätzung an.

Begleitung und Evaluation

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 Auswahlverfahren, die inhaltliche Vernetzung und die begleitende Evaluation durch die Seminarleitung dienen dazu, das weiterbildende Studium auf die Erwartungen und Kompetenzen der Teilnehmenden abstimmen zu können.

KONFLIKTE UND HINTERGRÜNDE

Auftaktveranstaltung

- Kennenlernen von Ablauf und Zielsetzung des Studienganges
- 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 Hintergründe 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 auf der Grundlage 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
- Die Rolle als neutrale Konfliktberaterin/neutraler Konfliktberater im Verhältnis zu alternativen Positionen und Rollen

Selbstorganisierte Lerngruppen

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.

GESPRÄCHSFÜHRUNG IN DER EINZELBERATUNG

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

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 die Beraterin/den Berater kennen
- Visualisieren: Kernpunkte visualisieren und dadurch Verständnis und Empathie sichern
- Aktives Zuhören: erkennen, „wo der Schuh drückt“, die Hintergründe verstehen und den Klienten/die Klientin in seiner/ihrer Selbstklärung unterstützen
- Fragetechniken: anhand von unterschiedlichen Fragetypen die Ausgangslage ergründen, die Perspektive wechseln sowie Ziele und Lösungen entwickeln
- Teufelskreise: mit dem Teufelskreismodell eine spezielle Konfliktdynamik erklären und Lösungsansätze erarbeiten
- Wertequadrate: mit dem Modell des Werte- und Entwicklungsquadrates Positionen, Interessen und Konfliktlinien aufzeigen

PRAXIS DER EINZELBERATUNG

Konfliktberatung zeichnet sich dadurch aus, die Struktur des Gesprächs im Blick zu haben und den roten Faden zu halten. Gleichzeitig erfordert sie 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
- Durchführung von Beratungen im Rollenspiel (alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer)
- in gemeinsamer Auswertung werden Modelle und nützliche Alternativen erarbeitet
- Integration unterschiedlicher Beratungskompetenzen
- Umgang mit schwierigen Beratungssituationen in der Einzelberatung

Praktische Fallbearbeitung

Die Teilnehmenden sollen nach dem 3. Modul anfangen, Einzelberatungen durchzuführen. Diese können im Betrieb oder im privaten Bereich durchgeführt werden.

Hierzu fertigen die Teilnehmer/-innen eine Beschreibung des Falls und ihrer Einschätzung dazu an. Sie erläutern ihr Vorgehen und begründen es fachlich. Die Fallbearbeitung wird mit Feedback versehen, sie ist Teil der Abschlussprüfung.

EMOTIONS MANAGEMENT I UND II

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 die „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 6 – Anwendung

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

- Anwendung des Modells des „inneren Teams“ sowohl in der Selbstklärung als auch als Klärungshilfe für Konfliktbeteiligte
- Umgang mit starkem Gefühlsausdruck und Widerstand
- eigene Gefühle im Beratungsprozess aushalten und in sinnvolle Interventionen verwandeln

EINFÜHRUNG IN DIE 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 und Methoden 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 jedoch inhaltlich zu beteiligen. In Rollenspielen probieren die Teilnehmenden die Mediationskompetenzen schrittweise aus und erfahren so die Wirkungsweise der einzelnen Mediationsphasen live. Dabei werden sie die unterschiedlichen Perspektiven einnehmen:

als Konfliktpartei, als Mediator/-in sowie als Beobachtende. In intensiven Auswertungen werden das eigene Vorgehen reflektiert und Handlungsalternativen anhand praktischer Sequenzen erprobt.

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
- Erhellung der Konflikthintergründe: Erkunden der Interessen und Bedürfnisse
- Methoden, um Positionen in Bewegung zu bringen
- Treffen verbindlicher Vereinbarungen
- Durchführung einer Mediation im Rollenspiel (alle Teilnehmer/-innen)
- gemeinsame Auswertung der Modelle und Erarbeitung nützlicher Alternativen

RECHTSFRAGEN IN KONFLIKTBERATUNG UND MEDIATION

Für den Einsatz von Konfliktberatung und -vermittlung im organisationalen Umfeld ist es hilfreich, unterschiedliche Ansätze – informellere und formellere – des Umgangs mit Konflikten in wesentlichen Grundzügen zu kennen und die generellen Möglichkeiten und Grenzen der jeweiligen Verfahren zu verstehen.

In diesem Modul geht es zum einen darum, die Teilnehmenden für das Recht, dessen Rolle und Funktion im Rahmen der Konfliktberatung und -vermittlung zu sensibilisieren. Zum anderen wird, ausgehend von der betrieblichen Ist-Situation von Teilnehmenden, ein Überblick über das (rechtliche) Verfahrensspektrum im Rahmen des gegebenen und/oder eines zukünftigen Konflikt-Management-Systems vermittelt.

Die Teilnehmenden erhalten, abhängig von ihrem aktuellen Vorwissen, eine Grundvorstellung oder Auffrischung und Vertiefung ihres Wissens und Verständnisses (rechtlicher) Spielarten und Spielräume betrieblicher Konfliktregelung und Implementierung.

Je nach Entwicklungsstand können erste Überlegungen angestellt, geplante Vorgehensweisen überprüft oder eigene konkrete nächste Schritte bezüglich des Einsatzes

von Konfliktberatung und -vermittlung geplant werden.

Während des gesamten Moduls lernen und profitieren die Teilnehmenden insbesondere von kollegialem Austausch und wechselseitiger Beratung.

Inhalte

- Rechtliche Rahmenbedingungen und Rechtsfragen „informeller“ Konfliktberatung und -vermittlung in Organisationen
- die Rolle von Mediatorinnen und Mediatoren und ihre Bedeutung für den Klärungsprozess
- Spektrum rechtlich organisierter Verfahren der Konfliktregelung neben betrieblicher Konfliktberatung und -vermittlung (z. B. Mediation)
- Möglichkeiten der rechtlichen Organisation und Implementierung betrieblicher Konfliktberatung

PRAXISBEGLEITUNG, SUPERVISION, FORTBILDUNG, AUFBAUMODUL

Praxisbegleitung

Die Erfahrungen, die die Teilnehmenden in ihrer Rolle machen, werden in der Studienphase II in verstärktem Maß aufgegriffen. Ziel ist es, aufbauend auf den konkreten praktischen Erfahrungen und den dabei identifizierten individuellen Herausforderungen das jeweilige Handlungsrepertoire zu vertiefen und zu erweitern.

Zudem sollen die zertifizierten Konfliktberater/-innen 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.

Teilnehmende, die nicht in einem Unternehmen tätig sind, können ihre praktische Fallbearbeitung (Einzelberatung) auch mit Personen aus dem eigenen Umfeld durchführen.

Inhalte und Methoden

- Supervision und Praxisberatung in Halbgruppen
- begleitender Austausch in Selbstorganisierten Lerngruppen (in terminlicher Eigenorganisation)
- Fortbildungsveranstaltung zu einem Themenbereich, der Konfliktberaterinnen und Konfliktberatern in ihrer Arbeit begegnen kann

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

Aufbaumodul Mediation: Anerkennung des Bundesverbandes Mediation e. V.

Absolventen/Absolventinnen von „Wege aus dem Konflikt“ können zusätzlich ein Aufbaumodul belegen und damit den Abschluss „Mediator/Mediatorin“ erwerben. Vom Bundesverband Mediation e. V. werden für den Abschluss zum/zur „Mediator/Mediatorin“ zwei Drittel der Ausbildung von „Wege aus dem Konflikt“ anerkannt, das Aufbaumodul liefert das restliche Drittel.

Die Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Hamburg bietet das Aufbaumodul in der 2. Hälfte der Ausbildung „Wege aus dem Konflikt“ an, so dass beide Abschlüsse parallel erworben werden können.

Das Aufbaumodul ist auf sieben Tage verteilt, für die auf Wunsch Bildungsurlaub beantragt werden kann.

Die Zertifizierung zum/zur „Mediator/Mediatorin“ erfolgt durch den Bundesverband Mediation e. V.

UNIVERSITÄTSZERTIFIKAT, CERTIFICATE SUPPLEMENT, AUFBAUMODUL

Die Zertifikate enthalten Angaben über Ziele, Inhalte und Umfang des weiterbildenden Studiums sowie die erbrachten Leistungsnachweise und die Zahl der ECTS-Punkte.

Phase I: Universitätszertifikat

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

Voraussetzungen

- regelmäßige Teilnahme über alle Präsenzmodule inkl. der Auftaktveranstaltung, mind. 90 % Teilnahmequote
- Fehlzeiten sind durch ärztliches Attest, in betriebsbedingten Fällen durch Vorgesetzte schriftlich zu bestätigen
- Vor- und Nachbereitung anhand der vorgegebenen Literatur sowie studienbegleitende Reflexion/Einübung in den SOL-Gruppen (Mindestteilnahmequote von 90 %)
- Teilnahme an der Begleitevaluation (zeitnahe, vollständige Rückmeldungen)
- Ausführung von Hausarbeiten wie z. B. Anfertigung eines Berichtes zu einer Einzelberatung nach Modul 3
- Bestehen einer Hausarbeit, die sich auf

die zu den Präsenzmodulen gehörige Begleitliteratur aus der Phase I bezieht

- Teilnahme an der praktischen Prüfung
- Anfertigung einer schriftlichen Reflexion über die während der praktischen Prüfung angefertigte Videoaufnahme

Phase II: „Certificate Supplement“

Nach Phase II wird das Zusatzzertifikat „Certificate Supplement“ vergeben.

Voraussetzungen

- Mindestteilnahmequote von 90 % an den Veranstaltungen des 2. Studienjahres
- Schriftlicher Bericht über die praktische Umsetzung der angeeigneten Fähigkeiten bzw. der Implementation des Konflikt-Management-Systems nach Vorgaben

Aufbaumodul Mediation

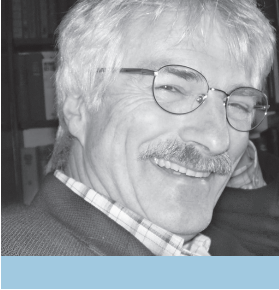
In Phase II kann parallel das Semesterzertifikat „Aufbaumodul Mediation“ erworben werden.

Voraussetzungen

- regelmäßige Teilnahme mit mind. 90 % Teilnahmequote

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

WISSENSCHAFTLICHE LEITUNG



Prof. Dr. Alexander Redlich

Wissenschaftliche Leitung

Diplom-Psychologe,
Sozialpädagoge, Lehrer

- Zusatzausbildungen: Verhaltenstherapie, Psychodrama
- Seit 1976 Hochschullehrer 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, M.Sc. in
Applied Psychology, Betriebs-
wirt (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 am Fachbereich Psychologie der Universität Hamburg
- Seit 2010 Leiter des Zentrums für Schlüsselkompetenzen des Fachbereichs Psychologie

TRAINERINNEN



Juliane Ade

Trainerin: Modul 7

Rechtsanwältin

- Mediatorin und Ausbilderin in Mediation^{BM}, Open-Space-Begleiterin bei boscop eg
- Beratung, Mediation und Training im Bereich Konfliktmanagement im Auftrag von Profit- und Non-Profit-Organisationen, Arbeitgebern, Gesellschaftern, Teams, Vereinen und Privatpersonen; Begleitung von (Groß-)Gruppenprozessen; Kollegiale Beratung; Supervision
- Lehrtätigkeit im Bereich Mediation seit 2002 für verschiedene staatliche und nichtstaatliche Einrichtungen deutschlandweit



Catarina Barrios

Trainerin: Module 4, 6

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

Trainerin: Module 1, 3, 5

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 Mediationsausbildungen am „Institut für Konflikt austragung und Mediation“ (ikm)
- Seit 2002 Tätigkeit als Supervisorin für Mediatoren und innerbetriebliche Konfliktberater/-innen

TRAINERINNEN UND TRAINER



Sabine Ketels

Praxisbegleitung, Supervision

Pädagogin, Supervisorin,
Mediatorin^{BM}

- Langjährige Leitungs- und Führungstätigkeiten
- Tätigkeit als Trainerin, Organisationsberaterin und Supervisorin in der internationalen Personalentwicklung
- Spezialisierung im Bereich Konfliktmanagement mit den Schwerpunkten Change-Management, Konfliktberatung sowie Mediation im Arbeitskontext und im Öffentlichen Bereich
- Vorstandsmitglied MediationsZentrale Hamburg e. V.



Tim Pechtold

Trainer: Modul 5

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
- Zwischen 2003 und 2008 hauptamtlicher Ausbilder für Mediation bei einem Kölner Bildungsträger



Kirsten Schroeter

Praxisbegleitung, Supervision

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

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

TRAINERIN ORGANISATION UND BERATUNG



Kathrin Zach

Trainerin: Module 2, 3

Diplom-Psychologin

- Zusatzausbildung in Systemischer Beratung und Gestalttherapie
- 1998 bis 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 Schulzvon-Thun-Institut für Kommunikation



Barbara Busch

Prüfungsorganisation

Diplom-Psychologin, Krankenschwester

- Mitarbeiterin von Prof. Dr. Alexander Redlich: Lehrgangs- und Workshoporganisation
- Durchführung von Trainings und Co-Moderationen im Bereich Konfliktmanagement an den Universitäten Hamburg und Freiburg
- Koordination des interdisziplinären Studienangebotes „Friedensbildung/Peacebuilding“ an der Universität Hamburg



Dr. Michaela Tzankoff

Koordination und Beratung

Diplom-Politologin

- 1995 Promotion in Erziehungswissenschaften
- Seit 1988 wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung (AWW)
- Planung, Organisation und Durchführung des weiterbildenden Studiums „Wege aus dem Konflikt“

Kontakt und Beratung

Dr. Michaela Tzankoff

Tel. 040/428 83-2650, -2499

E-Mail: m.tzankoff@aww.uni-hamburg.de

BEWERBUNG UND ZULASSUNG

Bewerbung

Für die Anmeldung ist eine schriftliche Bewerbung mit folgenden Unterlagen erforderlich:

- Beschreibung der Rolle und Tätigkeit in der derzeitigen Organisation (Position, Aufgaben) bzw. Beschreibung der selbstständigen freiberuflichen Tätigkeit
- Angaben über Vorerfahrungen und Kompetenzen in den relevanten Bereichen (z. B. Gesprächsführung, Moderation, Beratung, Konfliktvermittlung)
- begründete Darlegung des Teilnahme-wunsches (Motivation, Hintergrund)

Bewerbungsschluss: 24.02.2012

(Eingang der Bewerbung bei der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung) Unvollständige oder verspätet eingehende Bewerbungen können nur im Rahmen freier Plätze berücksichtigt werden.

Zulassung

Es stehen maximal 16 Plätze zur Verfügung. Bewerbung und Platzvergabe beziehen sich auf den gesamten Lauf des weiterbildenden Studiums, also für Phase I „Module“ und Phase II „Praxisbegleitung“.

Eine Anmeldung zum Aufbaumodul Mediaton erfolgt auf Wunsch zusätzlich.

Die endgültige Entscheidung über die Zu-

lassung von Bewerberinnen und Bewerbern liegt bei der wissenschaftlichen Leitung (Prof. Dr. Alexander Redlich). Sie entscheidet auf Basis der vorliegenden Informationen zu Hintergrund, Motivation und persönlicher Eignung, aufgrund didaktischer und lehr- und lernorganisatorischer Überlegungen (wie z. B. die Gruppenzusammensetzung) sowie den vorstehend genannten Voraussetzungen und Rahmenbedingungen.

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 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.

DIE EINRICHTUNG KONTAKT UND BERATUNG

Die Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung (AWW)

Seit über drei Jahrzehnten steht die Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung (AWW) der Universität Hamburg für Weiterbildung auf höchstem Niveau: für Berufstätige, die wissenschaftlich fundiertes Wissen und Zugang zu aktuellen Forschungsergebnissen benötigen, und auch für alle anderen, die vom universitären Wissensschatz profitieren möchten und auf Qualität Wert legen.

Die AWW wurde 1975 gegründet und gehört heute zu den renommiertesten und größten Einrichtungen der Hochschul-Weiterbildung in Deutschland mit

- 14 festen und ebenso vielen studentischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- ca. 4500 Teilnehmenden pro Semester
- rund 120 Dozentinnen und Dozenten

Die AWW bietet Ihnen

- berufsbezogene Weiterbildungsangebote
- E-Learning-Kurse
- Kontaktstudium für ältere Erwachsene (KSE)
- öffentliche Vorträge (Allgemeines Vorlesungswesen)
- Zugang zum Studium an der britischen Open University

- eine regionale und überregionale Internetdatenbank zur wissenschaftlichen Weiterbildung (www.wisswb-portal.de)

und für Partner aus Einrichtungen und Unternehmen

- Inhouse-Schulungen
- gemeinsame Projekte
- Entwicklung von Weiterbildungsangeboten in Kooperation

Kontakt und Beratung

Dr. Michaela Tzankoff

Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Universität Hamburg

Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung (AWW)

Vogt-Kölln-Str. 30, Haus E

22527 Hamburg

Tel. 040/428 83-2650, -2499

E-Mail: m.tzankoff@aww.uni-hamburg.de

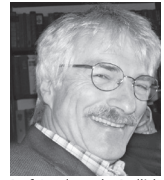
WISSENSCHAFTLICHE LEITUNG

Prof. Dr. Alexander Redlich

BEST PRACTICE

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

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



Prof. Dr. Alexander Redlich



Prof. Dr. Friedemann
Schulz von Thun

KONTAKT + BERATUNG

Universität Hamburg

Arbeitsstelle für wissenschaftliche

Weiterbildung (AWW)

Dr. Michaela Tzankoff

Vogt-Kölln-Straße 30, Haus E

22527 Hamburg

Tel. 040/428 83-2650

m.tzankoff@aww.uni-hamburg.de

www.aww.uni-hamburg.de

