

FACHHOCHSCHULE



KÄRNTEN

# Mediation & Konfliktmanagement

Curriculum



Veranstalter

**Fachhochschule Kärnten**

Studienbereich Gesundheit und Pflege

Hauptplatz 12

9560 Feldkirchen in Kärnten

Tel: 05 90500 - 4120 oder 4117

[www.fh-kaernten.at/mediation](http://www.fh-kaernten.at/mediation)

## MEDIATION und KONFLIKTMANAGEMENT

### CURRICULUM

Fachhochschule Kärnten  
Studienbereich Gesundheit und Pflege

Lehrgangleitung: Mag. Georg Ratschiller  
Organisation: Mag.<sup>a</sup> Carmen Zernig-Malatschnig

Stand April 2008

In nahezu allen Beziehungen zwischen Menschen, sei es im familiären, beruflichen oder nachbarschaftlichen Umfeld, entstehen immer wieder Konflikte. Trägt man diese mit den herkömmlichen „streitigen“ Mitteln aus, kostet dies neben zeitlichen und finanziellen auch sehr viele persönliche Ressourcen aller Beteiligten, oft aber ohne den eigentlichen Konflikt konstruktiv und dauerhaft zu lösen.

Mediation ist eine auf Freiwilligkeit der Parteien beruhende Tätigkeit, bei der ein/e fachlich ausgebildete/r, neutrale/r Vermittler/in (Mediator/in) mit anerkannten Methoden die Kommunikation zwischen den Parteien systematisch mit dem Ziel fördert, eine von den Parteien selbst verantwortete Lösung ihres Konflikts zu ermöglichen.

Dieser Lehrgang soll Kenntnisse und Fertigkeiten vermitteln, die für die Ausübung der Mediation erforderlich sind. So sollen die Teilnehmer/innen die Fähigkeit entwickeln, zum Beispiel Konflikte schon frühzeitig zu erkennen und diese - sei es in einem typischen Mediationsverfahren als Mediator/in, aber auch in Führungspositionen oder im kollegialen Umfeld - unter Anwendung mediativer Techniken entsprechend zu bearbeiten.

## ZIELGRUPPEN

Personen, die Mediationen im Rahmen ihrer beruflichen oder ehrenamtlichen Tätigkeit ausüben möchten bzw. Personen, die mit dieser Ausbildung ihre Befähigung im Umgang mit Konflikten qualifiziert erweitern wollen.



## AUSBILDUNGSZIEL

Mit dieser Ausbildung sollen die Teilnehmer/innen

- Mediationen professionell durchführen können
- Kommunikationsfertigkeiten für die Mediationsarbeit erlernen
- erkennen, in welchen Fällen Mediation sinnvoll ist
- ihr eigenes Verhalten in Konflikten besser verstehen und steuern können
- umfassendes Wissen über den Themenbereich Konflikt erwerben
- zur Eintragung in die Liste der Mediator/innen des Bundesministeriums für Justiz gem. § 29 ZivMediatG berechtigt werden

## DAUER:

4 Semester bzw. 2 Jahre - 365 Unterrichtseinheiten, Wochenendworkshops

## VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE TEILNAHME AM LEHRGANG

1. Vollendung des 26. Lebensjahres
2. Eigenberechtigung
3. Positive Absolvierung des Orientierungskolloquiums

## ORIENTIERUNGSKOLLOQUIUM

Das Orientierungskolloquium ist ein Informations- und Auswahlseminar. Es soll sowohl den Teilnehmern/innen als auch der Lehrgangsleitung dazu dienen, eine Entscheidung über eine Zusammenarbeit im Lehrgang zu treffen.

Im Rahmen dieses Seminars wird auf alle offenen Fragen seitens der Teilnehmer/innen eingegangen. Die Teilnehmer/innen werden eingeladen, sich und ihre Intentionen für den Lehrgangsbesuch darzustellen.

Die Zusage über einen Ausbildungsplatz im Lehrgang wird von der Lehrgangsleitung schriftlich übermittelt.

<b>LEHRGANGSSTRUKTUR</b>		
<b>Theoretischer Teil (I)</b>	<b>Kurzbeschreibung der einzelnen Themengebiete</b>	<b>Dauer</b>
Orientierungskolloquium	Was ist und was macht ein/e Mediator/in? Grober Überblick über die Tätigkeiten und Handlungsfelder eines/r Mediators/in? Wo wird Mediation angewendet?	6 UE (Unterrichtseinheiten)
Kommunikation und Konflikt	Allgemeine Einführung in den Themenbereich Kommunikation und Konflikt, Konfliktmodelle, Konfliktdiagnose, Grundlagen Kommunikation: Kommunikationsmodelle, Konflikteskalation, Interventionsmöglichkeiten, Gruppendynamik und soziale Motive.	48 UE
Sozialpsychologie	Dynamiken, Persönlichkeitskonzepte, Gruppenanalyse.	16 UE
Mediation	Verfahrensablauf, Modelle der Mediation, Bereichsspezifische Methoden und Phasen, Fallarbeiten und Praxisbeispiele.	32 UE
Anwendungsbereiche	Überblick über die Handlungsfelder eines/r Mediators/in, danach folgen spezielle Bereiche: Wirtschaftsmediation, Familienmediation, Mediation im Gesundheitswesen.	32 UE
Ethik	Ethische Probleme, Selbst- und Fremdverständnis.	16 UE
Recht	Die rechtlichen Bestimmungen verteilen sich auf alle Bereiche.	40 UE
Marketing	Marketing für Mediatoren/innen, Informationen über selbständige Tätigkeiten, Honorare, Lohnsteuer, Sozialversicherung usw.	10 UE
<b>Theoretischer Teil (I)</b>	<b>Gesamt:</b>	<b>200 UE</b>

<b>Anwendungsorientierter Teil (II)</b>	<b>Kurzbeschreibung der einzelnen Themengebiete</b>	<b>Dauer</b>
Einzel- und Gruppenselbsterfahrung	Reflexion der eigenen Erfahrungen im Umgang mit Konflikten, Erkennen eigener Bewältigungsstile usw.	28 UE
Praxisseminare	Übungen in Techniken der Mediation unter Anwendung von Rollenspielen, Simulation und Reflexion.	58 UE
Fallarbeit	Besprechung der Fälle.	4 UE
Supervision	Erfahrungskompetenz durch Erleben und Mitgestalten, persönliche Lernprozesse aufbauen, Wahrnehmungskompetenz schärfen.	20 UE
<b>Anwendungsorientierter Teil (II)</b>	<b>Gesamt:</b>	<b>110 UE</b>

<b>Extern</b>	<b>Kurzbeschreibung der einzelnen Themengebiete</b>	<b>Dauer</b>
Einzel-Gruppenselbsterfahrung	Reflexion der eigenen Erfahrungen im Umgang mit Konflikten, Erkennen eigener Bewältigungsstile usw.	12 UE
Peergruppenarbeit	Bearbeitung der Praxisfälle in Kleingruppen außerhalb der Lehrgangszeiten.	24 UE
Fallarbeit	Beschreibung und Bearbeitung des Falles.	13 UE
Einzelsupervision	Erfahrungskompetenz durch Erleben und Mitgestalten, persönliche Lernprozesse aufbauen, Wahrnehmungskompetenz schärfen.	6 UE
<b>Extern</b>	<b>Gesamt:</b>	<b>55 UE</b>

## 1. Semester

<b>Module</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>
Orientierungskolloquium	Grundzüge und Entwicklung der Mediation, Qualifikationsprofil der/des Mediatorin/s, Grober Überblick über die Tätigkeiten und Handlungsfelder eines/r Mediators/in.
1. Mediation/Intervention (I)	Verfahrensablauf, Modelle der Mediation.
2. Kommunikation und Konflikt (I)	Allgemein: Was ist ein Konflikt? Konfliktmodelle, Grundlagen Kommunikation.
3. Sozialpsychologie	Dynamiken, Persönlichkeitskonzepte, Personen – Gruppe, agieren innerhalb des sozialen Kontextes, Gruppenanalyse.
4. Mediation/Intervention (II)	Bereichsspezifische Methoden und Phasen, Fallarbeiten und Praxisbeispiele.
5. Gruppenselbsterfahrung	Selbstreflexion, Selbsterfahrung, Abgrenzung, Übertragung, Empathie, Nähe und Distanz.

## 2. Semester

<b>Module</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>
6. Kommunikation und Konflikt (II)	Konfliktdiagnose, Konflikteskalationen.
7. Recht in der Mediation und Anwendungsgebiet Familienmediation	Recht in der Mediation mit Schwerpunkt Familienmediation.
8. Anwendungsgebiet Wirtschaftsmediation	Wirtschaftsmediation, Recht in der Wirtschaft, Mediation in und zwischen Organisationen.
9. Praxistage	Übung in Techniken der Mediation in verschiedenen Settings.
10. Gruppenselbsterfahrung/ Reflexion	Selbstreflexion der eigenen Persönlichkeit, der Berufsausübung in den Fokus stellen.

## 3. Semester

Module	Kurzbeschreibung
11. Anwendungsgebiet Gesundheit	Mediation im Gesundheitswesen.
12. Ethik	Ethische Probleme, Selbst- und Fremdverständnis.
13. Recht	Rechtliche Bestimmungen (Nachbarschaft, Arbeitswelt, Interkulturelles), Gesundheitsrecht, Vertragsrecht.
14. Kommunikation und Konflikt (III)	Interventionsmöglichkeiten, Gruppendynamik und soziale Motive.
15. Praxistage	Übung in Techniken der Mediation in verschiedenen Settings.
16. Supervision	Erfahrungskompetenz durch Erleben und Mitgestalten, persönliche Lernprozesse aufbauen, Beobachtungsfähigkeit im Umgang mit sich selbst und anderen schärfen.

## 4. Semester

Module	Kurzbeschreibung
17. Fallarbeit	Besprechung der einzelnen Fälle, die bearbeitet werden müssen, Coaching.
18. Mediation/Intervention (III)	Spezielle Interventionen.
19. Rechte und Pflichten des/der Mediators/in	Rechtliche Bestimmungen des/der Mediators/in; Rechte und Pflichten des/der Mediators/in.
20. Praxistage	Übung in Techniken der Mediation in verschiedenen Settings.
21. Marketing der Start als Mediator/in	Marketing, Informationen über selbständige Tätigkeiten, Lohnsteuer, Sozialversicherung, Honorarnoten, Mediatoren/innenliste, wie mache ich mich als Mediator/in selbständig?
Abschlusskolloquium	Präsentationen der Fallarbeiten; Abschlussgespräch.

**Lehrgangsführung:** Mag. Georg Ratschiller

**Organisation:** Mag.<sup>a</sup> Carmen Zernig-Malatschnig

### Referenten/innen

Die Referenten/innen bzw. Mediatoren/innen stammen aus den verschiedensten Grundberufen z.B. Rechtsanwalt/anwältin, Unternehmensberater/in, Betriebswirt/in, Psychologe/in und sind in der Mehrzahl praktizierende eingetragene Mediatoren/innen.

Mag.<sup>a</sup> SUSANNE AICHERNIG

Klinische und Gesundheitspsychologin, Psychotherapeutin für personenzentrierte Psychotherapie in Ausbildung unter Supervision, Kinder- und Jugendlichenpsychologin. Langjährige Tätigkeit im psychosozialen Bereich und in der extramuralen Psychiatrie, eigene Praxis mit derzeitigen Arbeitsschwerpunkten: psychologische Behandlung und Beratung, Krisenintervention, Leitung von Selbsterfahrungsgruppen, Psychotherapie und Supervision.

Dr.<sup>in</sup> rer.pol. MELANIE DEUTMEYER

Stellvertretende Studiengangsführerin, Professur für Gesundheits- und Pflegemanagement an der Fachhochschule Kärnten; Arbeitsschwerpunkte: Kommunikation und Konfliktmanagement, Organisationsanalysen in Gesundheitseinrichtungen, Gender Studies.

Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> DI<sup>in</sup> BENEDIKTA GRÄFIN von DEYM-SODEN

Anerkannte Mediatorin und Ausbilderin für Mediation (BM), Internationale Ausbildung in systemischer Organisations- und Systementwicklung, NLP-Master, Berufsbegleitendes Studium Interkulturelle Beziehungen (USA), Ausbildung in Kommunikation und Körpersprache und Theater-Training, Ausbildung zur Mediatorin in Steyerberg (Sander und Hatlapa) und in interkultureller Mediation in den USA und Norwegen (Hammer, LeBaron, McCrae, Lederach); Schwerpunkte: (Interkulturelle) Wirtschaftsmediation, Mediation in und zwischen Unternehmen, Unternehmensnachfolge, Konfliktmanagement.

Univ.-Doz. Dr.rer.pol. habil. FRIEDRICH GLASL

Themenbereiche: Konfliktmanagement, Unternehmensentwicklung, Organisationsentwicklung; Referenzen: Studium der Politischen Wissenschaften in Wien. Mitgründer der Trigon Entwicklungsberatung, Dozent an der Universität Salzburg, eingetragener Mediator und Mediationstrainer BM; Organisationsentwicklung in großen, bzw. komplexen Organisationen, Konfliktmanagement, Mediation im politischen Feld, in Betrieben, in Kirchen, Krankenhäusern, Ministerien, Universitäten, zwischen Regierung und Wirtschaft, bei Minderheitskonflikten, Bürgerkriegen und Nachkriegssituationen in Europa, Georgien, Russland, Sri Lanka, Südafrika.

**Dr. MICHAEL KRULETZ**

Eingetragener Mediator, Rechtsanwalt, Ausbildungen in NLP und in Familien- und Strukturaufstellungen, Referententätigkeit für Klinische- und Gesundheitspsychologen/innen, Lebens- und Sozialberater/innen sowie Rechtsanwaltsanwärter/innen; Berufsschwerpunkte: Wirtschaftsrecht, Insolvenzrecht, Familien- und Erbrecht sowie Schadenersatzrecht; Geförderte Familienmediation (FLAG), Mediation in Wirtschaft, Beruf, Nachbarschaft und Familie.

**Dr.<sup>in</sup> CHRISTINE MATTL**

Themenbereiche: Wirtschaftsmediation, Mediation, Konfliktmanagement, Negotiation Management, Diversity Management, Interkulturelle Kompetenz, Interkulturelle Kommunikation, Interkulturelles Management, Expatriation, Interkulturelle Trainings sowie Gruppen und Teams in Organisationen. Referenzen: Mediatorin, Sozial- und Wirtschaftswissenschaftlerin, Coach, Organisationsberaterin, Trainerin, Lektorin an Universitäten Fachhochschulen.

**BERNHARD POSSERT**

Eingetragener Mediator, Trainer für Erwachsenenbildung, Master of NLP, Lebens- und Sozialberater, Politischer Trainer; Schwerpunkte: Mediation, Moderation Coaching.

**Mag. GEORG RATSCHILLER**

Eingetragener Mediator und Jurist; Professur für Recht an der Fachhochschule Kärnten; langjährige Tätigkeit in der psychosozialen und Flüchtlingsarbeit, u.a. für pro mente austria, Gesellschaft zur Förderung seelischer Gesundheit und Verein Omega, Graz; derzeitiger Arbeitsschwerpunkt: Berufs- und Haftungsrecht von Gesundheits- und Betreuungsberufen.

**DSA JOHANN SCHMIDT**

Eingetragener Mediator, abgeschlossenes Hochschulstudium für kath. Theologie, Diplom Sozialarbeiter, Lebens- und Sozialarbeiter, Seminare für Großgruppenmoderation, eingetragener Comediator nach dem FLAG; hauptberuflich seit vielen Jahren als Bewährungshelfer und Konfliktregler in Strafsachen beschäftigt.

**MICHAELA TÜRK, MAS**

Mediatorin, Unternehmensberaterin, Supervisorin und Trainerin in den Bereichen Kommunikation und Konfliktmanagement, Teamentwicklung und Führungskräfte-schulung, Bilanzbuchhalterin, Gründungs- und Jungunternehmerinnenberatung; Schwerpunkte: Supervision, Mediation, Kommunikation, Konfliktmanagement, Teamentwicklung.

**UND ANDERE**

## Seminare, Praxistage:

Immanenter Prüfungscharakter

(von Mitarbeit bis schriftliche/mündliche Prüfung)

## Kommissionelle Abschlussprüfung:

Abschlusskolloquium am Ende des 4. Semesters

Fallpräsentationen mit anschließendem Gespräch

## ABSCHLUSS

Diplomverleihung

„Akademischer Mediator und Konfliktmanager“

bzw.

„Akademische Mediatorin und Konfliktmanagerin“

Weiters berechtigt diese Ausbildung zum/zur

Mediator/in zur Eintragung in die Liste

der Mediatoren/innen des Bundesministeriums für Justiz

gem. § 29 ZivMediatG.

## KRITERIEN FÜR DIE EINTRAGUNG ALS MEDIATOR/IN

Die Kriterien für die Eintragung als Mediator/in

gem. § 29 ZivMediatG:

- Vollendung des 28. Lebensjahres
- Fachliche Qualifikation durch entsprechende Ausbildung im Umfang von mindestens 365 Unterrichtseinheiten (UE)
- Vertrauenswürdigkeit
- Haftpflichtversicherung

## ANMELDUNG

Zur Anmeldung benötigen wir noch folgende Unterlagen:

- kurzer Lebenslauf
- Nachweis von beruflichen Ausbildungen

telefonisch oder per e-mail an

### **FACHHOCHSCHULE KÄRNTEN**

z. H. Frau Mag.<sup>a</sup> Carmen Zernig-Malatschnig

Tel: 05 90500-4120 oder per

e-mail: c.zernig-malatschnig@fh-kaernten.at

## Stornobedingungen

Bei Stornierung bis 14 Tage vor Kursbeginn mittels schriftlicher Abmeldung (Datum des Poststempels) wird eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- einbehalten.

Bei Stornierung innerhalb 14 Tage vor Kursbeginn bzw. nach Beginn der Veranstaltung ist der Semesterbetrag zu bezahlen.

## Änderungen im Kursprogramm

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, Änderungen inhaltlicher Art und bei der Seminarorganisation infolge von veränderten Rahmenbedingungen, Gesetzen etc. vorzunehmen. Die Teilnehmer/innen werden darüber rechtzeitig informiert.

A series of 20 horizontal dotted lines for taking notes.

An der Fachhochschule Kärnten am Standort Feldkirchen, Studiengang Gesundheits- und Pflegemanagement, können Sie auch noch folgende Zertifikate erwerben:

- ECDL (Europäischer Computerführerschein)
- ECDL-Advanced (erweiterte Variante)
- ECDL-Webstarter (Webdesign, Webpublishing)

Kontakt: [m.zenz@fh-kaernten.at](mailto:m.zenz@fh-kaernten.at)

- Zertifizierung als Heimleiter/in nach den Richtlinien des europäischen Heimleiterverbandes E.D.E.
- Weiterbildungslehrgang Pädagogik für Gesundheitsberufe

Kontakt: [a.liegl@fh-kaernten.at](mailto:a.liegl@fh-kaernten.at)

- Weiterbildungslehrgang: Akademische/r Gesundheits- und Pflegemanager/in

Kontakt: [p.reiter@fh-kaernten.at](mailto:p.reiter@fh-kaernten.at)

Weitere Informationen zum Weiterbildungslehrgang Mediation und Konfliktmanagement auf unserer Homepage  
[www.fh-kaernten.at/mediation](http://www.fh-kaernten.at/mediation)





## Warum Mediation und Konfliktmanagement?

In nahezu allen Beziehungen zwischen Menschen, sei es im familiären, beruflichen oder nachbarschaftlichen Umfeld, entstehen immer wieder Konflikte. Trägt man diese mit den herkömmlichen „streitigen“ Mitteln aus, kostet dies neben zeitlichen und finanziellen auch sehr viel persönliche Ressourcen aller Beteiligten, oft aber ohne den eigentlichen Konflikt konstruktiv und dauerhaft zu lösen.