

EVALUATION - FRAGEBOGEN

| | |
|------------------------------|---|
| Titel der Lehrveranstaltung: | Modul 4 „Komplexe Systeme & Konflikttheorie“ (Fortbildung) |
| Lehrbeauftragte: | Univ.-Prof. Dr.Dr.h.c. Friedrich Glasl (Teil 1) Em.o.Univ.-Prof. Dr. Peter Heintel (Teil 2) DI ⁱⁿ Sabine Mory (Teil 2 – Assistenz) |
| Ort: | Parkhotel Pörtschach ****/Pörtschach am Wörthersee |
| Datum: | 21.04. – 23.04.2017 |
| Teilnehmeranzahl: | 43 Teilnehmende |
| Rücklauf: | 38 Fragebögen (Teil 1) bzw. 30 Fragebögen (Teil 2) |

| Inhaltsverzeichnis | Seite |
|---|-------|
| I. Teilnehmende | 2 |
| II. TEIL 1: Prof. Fritz GLASL | 2 |
| 1. Gesamteindruck von der Lehrveranstaltung | 2 |
| 2. Lehrveranstaltungsthema | 4 |
| 3. Rolle des Lehrenden | 6 |
| 4. Ihre Rolle als Teilnehmer/in | 7 |
| III. TEIL 2: Prof. Peter HEINTEL mit Assistenz DI ⁱⁿ Sabine MORY | 9 |
| 1. Gesamteindruck von der Lehrveranstaltung | 9 |
| 2. Lehrveranstaltungsthema | 12 |
| 3. Rolle der Lehrenden | 14 |
| 4. Ihre Rolle als Teilnehmer/in | 15 |
| IV. Administrative Betreuung | 17 |

I. **Teilnehmende**

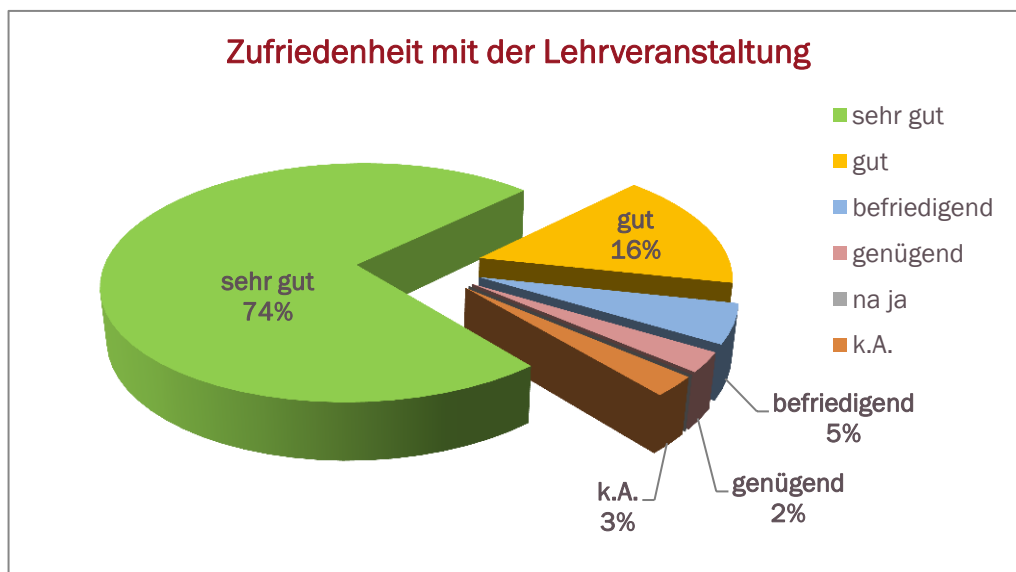
An Modul 4 nahmen insgesamt 43 Personen teil, 33 davon sind eingetragene Mediator/innen.

II. **TEIL 1: Prof. Fritz GLASL (21.04. ganztags und 22.04. vormittags)**

Die vorliegende Auswertung bezieht sich auf 38 am Ende von Teil 1 des Moduls anonym ausgefüllte Fragebögen.

II.1. **Gesamteindruck von der Lehrveranstaltung (INHALT und GESTALTUNG)**

a) *Wie zufrieden sind Sie?*



| | |
|---------------------|-------------|
| 1 (sehr) | 28 Personen |
| 2 | 6 Personen |
| 3 | 2 Personen |
| 4 | 1 Person |
| k.A. (keine Angabe) | 1 Person |

Durchschnittswert: 1,32

b) Was ist positiv, hilfreich, weiterführend?

- Glasl
- Toller Vortragender (2x)
- Lernen vom Meister
- Fallbeispiele; Praxisbeispiele, Interviews (10x)
- Schlichtweg hohe Kompetenz und Erfahrung des Vortragenden (10x)
- Erfahrungsberichte, das „Plaudern aus dem Nähkästchen“ (3x)
- Sehr praxisnah und verständlich
- Sehr informativ, viel Inhalt (3x)
- Unterlegung der Theorie mit dem Fall „Waldesruh“ (3x)
- Vortragsweise von Prof. Glasl
- Abfolge: Inhalt – eigene Arbeit – Auflösung
- Gruppenarbeit war gut – und dass nicht alles im Forum wiedergekaut werden musste.
- Visualisierung
- Unterlagen
- Erfahrungsaustausch
- Erörterung von Methoden, Fragestellungen, Struktur (2x)
- Super Lage des Hotels, schöne Seminarräume

c) Was ist negativ, hinderlich, irritierend?

- Nichts (5x)
- Teilnehmerzahl zu groß (43 Personen !!), um genau auf persönliche Fragen individuell einzugehen (10x)
- Aufbereitung der Unterlagen könnte verbessert werden – u.a. verwirrende Nummerierung, nicht alle Folien in den Unterlagen, mehr leere Blätter für Notizen (8x)
- Keine Vorstellungsrunde – verständlich, da zu viele Teilnehmer, aber trotzdem schade, da sehr unpersönlich! Kaum Gruppengefühl! (2x)
- Zu wenig Zeit, zu kurz (5x)
- Gruppenarbeiten mit mehr als 40 Leuten / 6 Gruppen / wenig Feedback
- Kaum Plenumsbesprechung von Erkenntnissen aus aktuellem Fall
- Hinweise => da kommen wir später drauf
- Pausenzeitpunkte
- Der Raum mit dem Teppichboden löst Hustenreiz aus.

- Die Kälte nach der Pause im Raum ☹!
- Keine Kaffeepause am Samstag/keine Getränke (trotz Pauschale)
- Akustik im Raum
- „Lärmbelästigung“ im Raum bei Gruppenarbeiten

d) Was hat Ihnen gefehlt? Welche Verbesserungen schlagen Sie vor?

- Nichts (5x)
- Kleinere Gruppe (max. 20), Reduzierung der Teilnehmerzahl => Teilung in mehrere Termine ... (4x)
- Zu kurz (2x)
- Konkrete Lösungsvorschläge, konkrete Anleitungen für die Arbeit in der Praxis (2x)
- Unterlagen methodisch modern und professionell aufbereiten
- 100% identische Folien mit den Unterlagen
- Ev. manche Fragen (Südafrika ...) nicht beantworten, stattdessen methodisch wichtige ausführen, Vergangenheitsbewältigung ...
- Die Umsetzung der Theorie auf das konkrete Beispiel „Waldesruh“
- Mehr Zeit mit Herrn Glasl
- Noch mehr Schwerpunkt auf Werkzeuge für Deeskalation für kalte Konflikte
- Bitte Kaffee auch für die restlichen Tage im Seminarraum (2x)
- Räumlichkeiten nicht ideal (Akustik!)

II.2. Lehrveranstaltungsthema

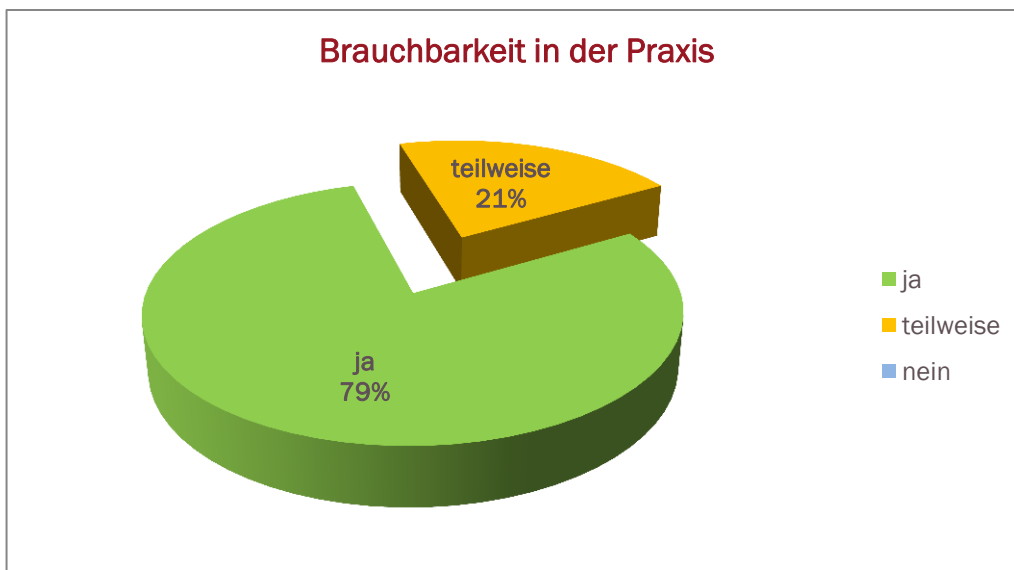
a) Was ist am Lehrveranstaltungsthema für Sie besonders wichtig?

- Alles (2x)
- Konflikttheorien
- Eskalationsstufen (2x)
- Klassifizierung von Konflikten
- Praxisbeispiele; Praxisbezug (5x)
- Erfahrung
- Artgerechte Behandlung
- Theorie und Praxis in Verbindung zu bringen (4x)
- Für Mediation existentiell.
- Systemisches Vorgehen erlernen.

b) Was hat gefehlt?

- Nichts (7x)
- Fallbeispiele mit Lösung , Vorgehensweise/Schritte in der eigenen Arbeit des Referenten in erfolgreichen Mediationen (3x)
- Ev. noch mehr konkrete Interventionsbeispiele (ist aber eine zeitliche Frage 😊)
- Zeit
- Mehrfach konnte Feedback nicht gegeben werden, da zu viele Teilnehmer/Gruppen!
- Noch mehr Schwerpunkt auf Werkzeuge für Deeskalation für kalte Konflikte.

c) Sind die Inhalte für Ihre Berufspraxis brauchbar?



Ja: 30 Personen

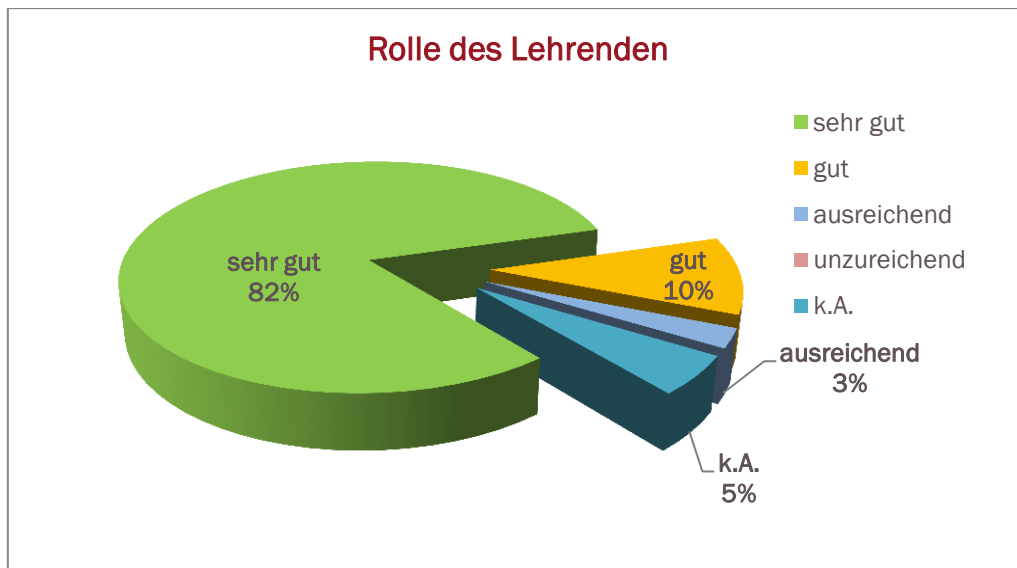
- Viel aus der Praxis berichtet; praxisnah; Praxisbezug im Vordergrund (4x)
- Der Erfahrungswert in Bezug auf internationale Mediation. Der Bezug auf globale Friedensarbeit.
- Habe jetzt eine weitere Brille, um Konflikte anzuschauen.
- Beratung/Konflikte
- Herangehensweise, Klarheit bez. Konfliktwirkung => Absicht; Stufen
- Fokussierung auf Ressourcen
- Sehr interessante Denkipulse

Teilweise: 8 Personen

- Bin kein Mediator.
- Eher nicht in der Mediation tätig, aber für die Berufspraxis gute Tools.
- Mache primär Familienmediation.
- Wenige praktische Tipps.

II.3. Rolle des Lehrenden

a) *Gelang es dem Lehrenden, die Inhalte in geeigneter Form zu vermitteln?*



| | |
|---------------------|-------------|
| Sehr gut | 31 Personen |
| Gut | 4 Personen |
| Ausreichend | 1 Person |
| k.A. (keine Angabe) | 2 Personen |

b) Welche Methoden könnten öfter eingesetzt werden oder haben gefehlt?

- Passt alles (11x)
- Mehr Praxis und Reflexion (3x)
- Mehr Zeit (3x)
- Weniger Teilnehmer – zu große Gruppe => daher Einschränkungen bei Didaktik (2x)
- Vortragender zeigt vor, wie er tun würde als Mediator – z.B. Fragetechniken!
- Wie wurde das Praxisbeispiel durch den Mediator tatsächlich gelöst => „konkrete“ Anleitung
- Transfer
- Unterlagen
- Klarheit der Arbeitsaufträge
- Rollenspiele / Gruppenarbeiten

c) Welche Methoden wurden zu häufig eingesetzt?

- Keine (15x)
- Hinweis auf Skriptum; Buch – Literaturverweise (2x)
- Frontalunterricht
- Gruppenarbeit gleich zu Beginn bzw. ohne Feedback (2x)

II.4. Ihre Rolle als Teilnehmer/in

a) Welche Mitgestaltungsmöglichkeiten gab es und wie bewerten Sie diese?

- Diskussion in Gruppen, aktive (Klein-)Gruppenarbeit (13x)
- Fragemöglichkeiten (5x)
- Viele Praxisteile; Übung; aktive Aufbereitung des Fallbeispiels; praktische Teamarbeit (4x)
- Wenig durch Größe der Gruppe / zu viele Teilnehmer / zu wenig Zeit (8x)
- Ausreichend (aber durch große Gruppe beschränkt)
- Guter Erfahrungsaustausch; Erfahrungsaustausch/Input in Groß- und Kleingruppen (2x)
- War okay.

b) Was sind Ihre (zwei bis drei) zentralen Lernerfahrungen?

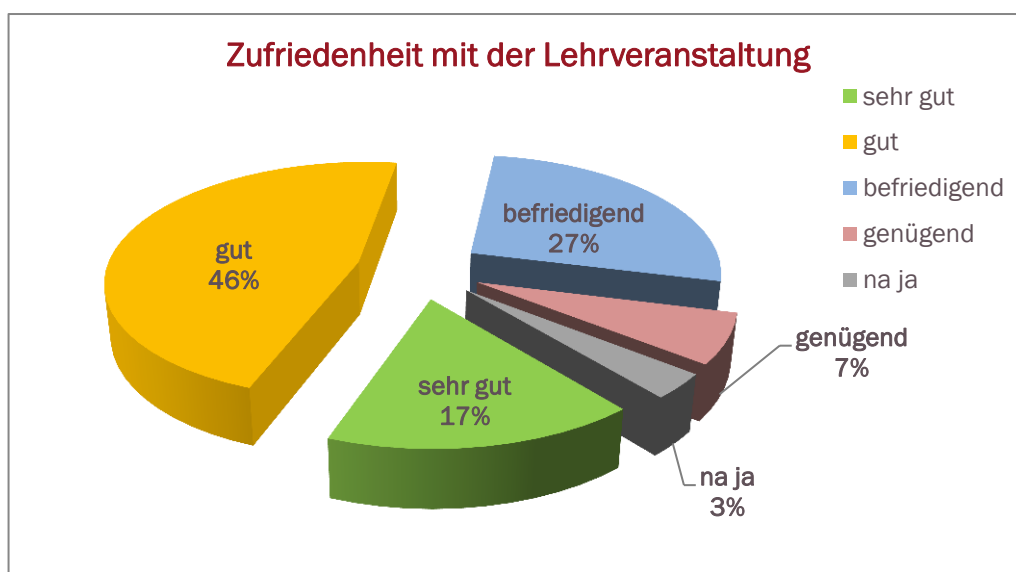
- Blick schärfen
- Ansätze und Methoden aufgefrischt und ergänzt; Upgrad von vorhandenem Wissen (5x)
- Arbeiten an „Schwellensituationen“
- Interventionsmethode, Schlüsselinterventionen (2x)
- Mikroanalyse mit Opfer und Täter
- Eskalationsphasen; diagnostischer Blick für Eskalationsstufen (3x)
- Proto-Typen „heiße/kalte“ Konflikte (7x)
- Artgerechte Behandlung der Konflikte
- Neue Sicht auf Konflikttheorie
- Wiederholung der Konfliktdiagnose, Dimensionen/Phasen der Konfliktdiagnose (3x)
- Konkrete Ideen
- Klarheit
- Haltung bewahren
- Nachfragen
- Med. Fälle behandeln
- Mediation ist weitreichend anwendbar.
- Mediation hat eine tiefe und weitreichende eigene Systematik.
- Positiver Zugang zur Konfliktbehandlung
- Keine „starre“ Methodik erforderlich / Flexibilität
- Ethik Handlungsverantwortung
- Empathie für Kunden
- Positionen diagnostizieren
- Erfahrung zählt
- Vertiefung des Verständnisses für Prozess und Arbeitsweisen
- Wertschätzung ist unschätzbar wertvoll.
- Praktische Anwendbarkeit der methodischen Theorie; Anwendungsorientiertheit (2x)
- Das Glasl-Modell verstanden und Anwendung dieses Modells geübt.
- Dass ich am richtigen Weg bin 😊.

III. TEIL 2: Prof. Peter HEINTEL mit Assistenz DIⁱⁿ Sabine MORY
(22.04. nachmittags und 23.04. ganztags)

Die vorliegende Auswertung bezieht sich auf 30 am Ende von Teil 2 des Moduls anonym ausgefüllte Fragebögen.

III.1. Gesamteindruck von der Lehrveranstaltung (INHALT und GESTALTUNG)

a) Wie zufrieden sind Sie?



| | |
|----------|--|
| 1 (sehr) | 5 Personen |
| 2 | 14 Personen |
| 2,5 | 1 Person (für die grafische Darstellung aufgerundet) |
| 3 | 7 Personen |
| 3,5 | 1 Person (für die grafische Darstellung aufgerundet) |
| 4 | 1 Person |
| 4,5 | 1 Person (für die grafische Darstellung aufgerundet) |

Durchschnittswert: 2,33

b) Was ist positiv, hilfreich, weiterführend?

- Heintel – seine Kompetenz, Expertise und Erfahrungen (9x)
- Heintel's philosophische Betrachtungen und Bemerkungen
- Lebendiger Vortrag; teilweise provokativ – zum Thema passend (2x)
- Sympathischer, konsequenter und mutiger Vortragender (3x)
- Humor
- Bericht von komplexen Konflikten => Vorgangsweise; Tools in der Anwendung; Klagenfurter Modell
- Gute Praxisbeispiele (2x)
- Interessante Sichtweisen
- Unkonventioneller Einstieg
- Fragestellungen
- Reflexion
- Aktive Teilnahme der Teilnehmenden
- Persönliches Kennenlernen
- Unterschiedliche Ansätze & Denkweisen
- Situatives Lernen
- Flexibilität im Vortrag (2x)
- Gruppendynamik
- Auch aus Fehlern der anderen lernt man 😊.
- Zum Nachdenken angeregt werden – erleben, dass jemand souverän über Kritik steht.
- Neue Perspektiven zu bestehendem Wissen

c) Was ist negativ, hinderlich, irritierend?

- Nichts
- Die Assistenz war unnötig, irritierend, verwirrend. (5x)
- Einstieg/1. Tag: Umgang – Orientierungslosigkeit; verwirrend (aber gut repariert); zu wenig Struktur (5x)
- Unstrukturiert; kein „roter Faden“ der Vortragenden Mory und Heintel; schlechte Vorbereitung; Übergang war nicht stimmig; ohne Vorbereitung gelingt ein solches Seminar nicht – da sind Erwartungen zu groß und Kosten zu hoch! (4x)
- Themen – Sprunghaftigkeit => Erweiterungen/Exkurse; zu sehr auf individuelle Fragen eingegangen; zu viel Zeit für Fragen aus der Gruppe; immer wieder lange Abschweifungen bei Fragen (4x)

- Die viel zu große Gruppe! 20 x 2 wäre sinnvoll. (5x)
- Abgehoben; teilweise „ausschweifend“, teilweise langatmig (3x)
- Irgendwie an den zugesagten Themen vorbei. Vortrag war eine Themenverfehlung; war nicht auf das Niveau der Teilnehmer ausgerichtet. (2x)
- Etwas zu viel aus Basisbildung Mediation.
- Lange „Sitzzeiten“
- Zu starker Kontrast vom „Unterrichtsstil“ zum Vorgänger Glasl
- Themen wurden von Teilnehmer/innen erarbeitet, aber nicht vollständig abgearbeitet.
- Akustik

d) Was hat Ihnen gefehlt? Welche Verbesserungen schlagen Sie vor?

- Nichts (2x)
- Empathie zur Gruppe
- Kleinere Gruppe
- Teilnahme von Frau Mory als Vortragende bei diesem Teilnehmerkreis nicht passend!! Für beide Seiten !!?? Vortragende muss passen. (2x)
- Besser vorbereiten und bei der Sache bleiben
- Struktur/Klarheit; bessere Abstimmung der Themen/Methoden; mehr an die Inhalte halten (5x)
- Mehr Interaktion und konkrete Lösungsbesprechung; Besprechung der Gruppenergebnisse – durch große Gruppe schwer möglich (2x)
- Ausführlichere Unterlagen
- Diskurs
- Praxisteil
- Beim Start ein klares System
- Vertiefung von Fragetechniken; Zirkuläres Fragen (2x)
- Anwendungsmuster, Werkzeuge; Anwendung von analogen Methoden; Modelle zur Anwendung (3x)
- Multipersonale Dynamik
- Konfliktanalyse; eigene Konfliktmuster (2x)

III.2. Lehrveranstaltungsthema

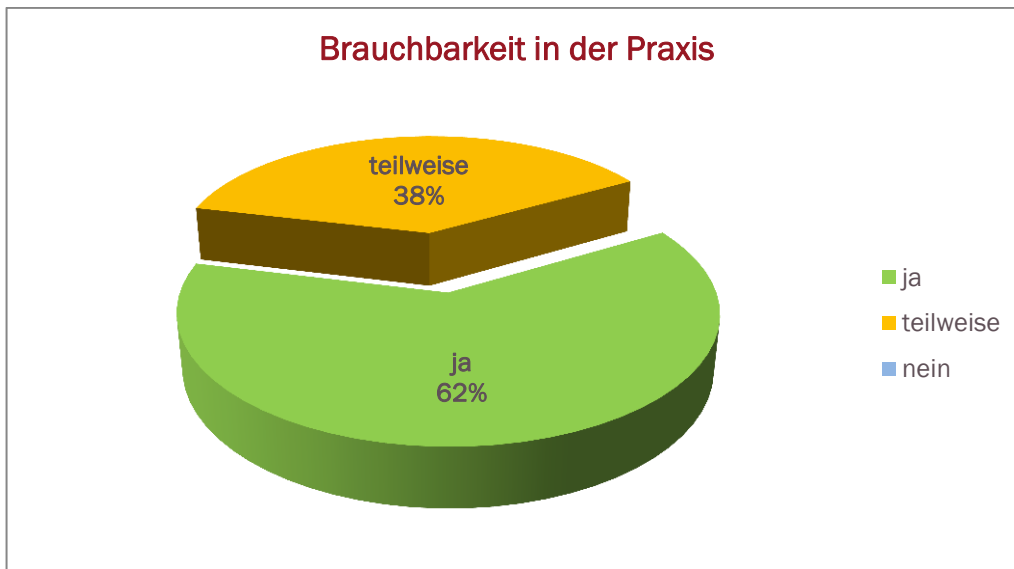
a) Was ist am Lehrveranstaltungsthema für Sie besonders wichtig?

- Mehrdimensionalität
- Philosophischer Zugang in der „Einschätzung“
- Verständnis über Zusammenhänge komplexer Systeme
- Unterschiedliche Sichtweisen von Protagonisten in Konflikten
- Vertiefung von Fragetechniken; Anwendung von „analogen“ Methoden; eigene Konfliktmuster (2x)
- Systemlogik
- Konfliktanalyse
- Komplexe Systeme; das komplexe Wissen – Zusammenhänge Widerspruch/Konflikt; Komplexitätsbewältigung (3x)
- Theorien hinter der Praxis
- Die Eskalation in der Gruppe zu spüren.
- Der Vortragende ist konkret auf Fragen eingegangen, die nicht immer etwas mit dem ursprünglichen Thema zu tun hatten.
- Dass die Themen wirklich behandelt werden!

b) Was hat gefehlt?

- Struktur, Konzept, System – manchmal chaotisch (4x)
- Vermittlung von angekündigtem Fachwissen; der vorher avisierte Stoff (5x)
- Verständnis über Zusammenhänge komplexer Systeme (2x)
- Praxisbeispiele mit Auflösungen
- Gruppenführung
- Tatsächlich wurden meine Fragen nicht beantwortet.

c) Sind die Inhalte für Ihre Berufspraxis brauchbar?



Ja: 18 Personen

- Transfer von Praxisberichten in die eigene Arbeit
- Wahrnehmung/Diagnosephasen
- Gibt zum Nachdenken auf
- Konkrete Hinweise, Do's und Dont's (PS: Rückmeldung an Sabine Mory, die ich sehr sympathisch fand: Frau Mory sagte eingangs, es kam ihr für den Job zugute, dass sie eine Frau sei. Trotzdem stellte sie sich als „Mediator“ => männliche Form! vor. „Sprache schafft Bewusstsein!“)

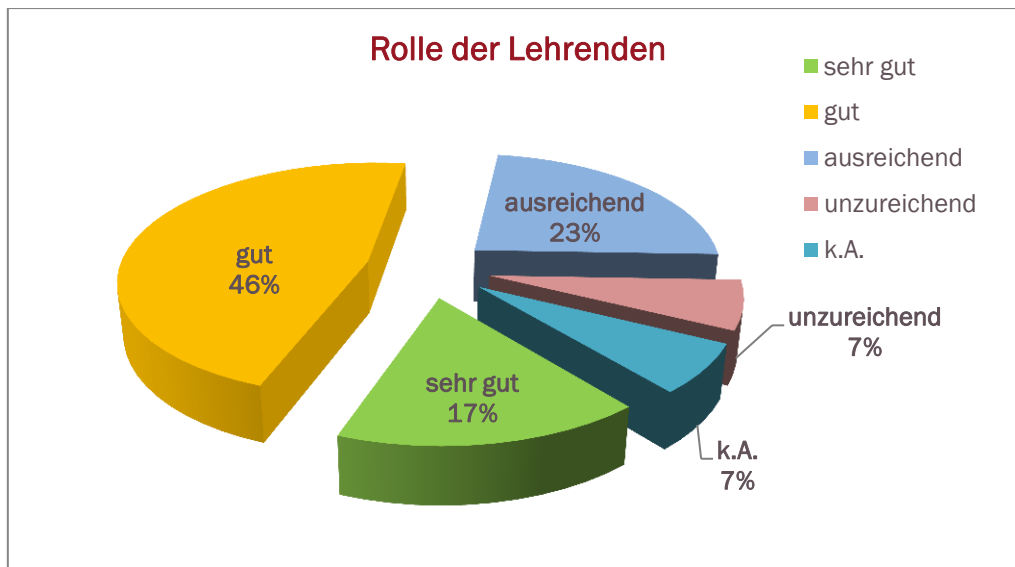
Teilweise: 11 Personen

- Spektrum – Erweiterung
- Keine neuen Erkenntnisse
- Wenig Inhalt; es war viel „Blabla“ mit wenig Fakten und kaum Übung (2x)
- Weil viele Fragen bzw. Lösungsansätze nicht behandelt wurden.
- Es war nicht viel => Gruppe zu groß.
- Bewusstseinsbildung

? 1 Person

III.3. Rolle der Lehrenden

a) Geling es den Lehrenden, die Inhalte in geeigneter Form zu vermitteln?



| | |
|---------------------|-------------|
| Sehr gut | 5 Personen |
| Gut | 14 Personen |
| Ausreichend | 7 Personen |
| Unzureichend | 2 Personen |
| k.A. (keine Angabe) | 2 Personen |

b) Welche Methoden könnten öfter eingesetzt werden oder haben gefehlt?

- Alles gepasst (3x)
- Interaktives Lernen, Erfahrungs-/Erlebnislernen (2x)
- Ausüben der gelernten Themen, praktisches Arbeiten (2x)
- Induktion / Lösungsbesprechung (2x)
- Gruppenarbeiten (2x)
- Reflexion in Kleingruppen (2x)
- Mehr Struktur und Inhalt; klare Vorankündigung der Themen (2x)
- Konkrete Werkzeuge
- Froh, dass nur eine Gruppenarbeit (im 1. Teil zu viel).
- Die Vortragenden Mory und Heintel waren schlecht vorbereitet.
- Die Seminarunterlagen waren in keinem Zusammenhang zum Vortrag.
- Bei der großen Gruppe war didaktisch nicht viel möglich!
- ?

c) Welche Methoden wurden zu häufig eingesetzt?

- Keine (4x)
- Erfahrungsaustausch
- Gruppenarbeit – zu große Teilnehmerzahl => verlorene Zeit (2x)
- Erzählungen, die nicht unbedingt zu Thema gehören; es wurde zu viel auf abweichende Fragen eingegangen und zu wenig bei der Sache geblieben; zu viele einzelne Gespräche (5x)
- Monolog, Frontalvortrag (2x)
- „Geordnetes“ Chaos
- Fragestellungen und Antworten
- „Roten Faden“ zeigen
- Peter Heintel kann toll reden, aber die 1,5 Tage waren leider ziemlich verloren, erst am Sonntag ab 15 Uhr war inhaltlich Input da.
- ?

III.4. Ihre Rolle als Teilnehmer/in

a) Welche Mitgestaltungsmöglichkeiten gab es und wie bewerten Sie diese?

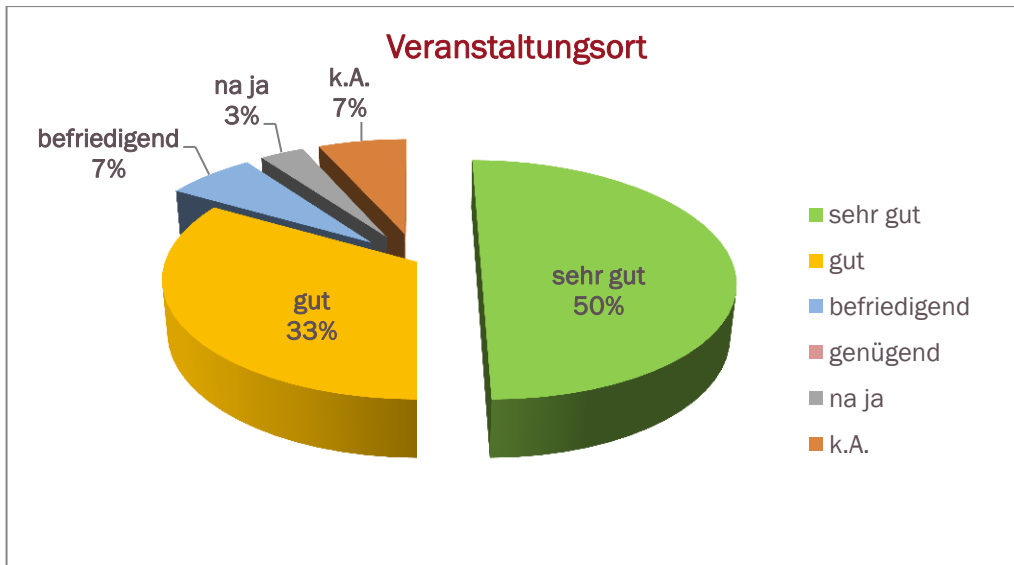
- Okay (2x)
- Einbringen im Plenum (2x)
- Gruppenarbeit (7x)
- Feedback
- Diskussion
- Durch Eigenverantwortung aktiv
- Als Fragende; Fragen wurden aufgegriffen => mit Bsp. des Vortragenden erweitert (2x)
- Fragen (In so großen Gruppen frage ich nie – kann mich nur in kleineren Gruppen fragend äußern. Aber ich fand die Fragen der anderen interessant.)
- Sehr offen – viele Wortmeldungen
- Nicht sehr viel, da viel erzählt wurde und auf gestellte Fragen häufig sehr ausschweifend geantwortet wurde.
- Gruppe war zu groß – viel verlorene Zeit (4x)
- Schlecht – „peinliche“ Gruppenarbeit verbraucht die ersten 1 – 2 Stunden.
- Weniger (5x)

b) Was sind Ihre (zwei bis drei) zentralen Lernerfahrungen?

- Vertiefungen der Gedanken; Erhellung von Erkenntnissen – Widersprüchen etc. (2x)
- Auch Profis passieren Fehler! Gelernt, dass auch einem hochkarätigen, gutbezahlten Vortragenden eine Veranstaltung entgleiten kann. (2x)
- Ohne Struktur und Vorbereitung passieren (eher) Fehler!
- Umgang des Moderators mit einer beginnenden „Revolution“ der Teilnehmenden
- Inhaltliche Desillusionierung
- Seminare brauche Struktur (inhaltlich 😊).
- Konflikt => Lösung neuer Konflikte
- Erfahrung
- Den eigenen Widerspruch erkennen
- Gruppendynamik
- Fragen stellen und für Antworten Zeit lassen.
- Situative Mediation; situativ nehmen, was da ist. (2x)
- Man muss nicht immer nach Plan vorgehen, um Erfolg zu haben.
- „Tools“ sind nur begrenzt wirksam.
- Wie man es nicht macht.

IV. Administrative Betreuung

a) Parkhotel Pörtschach****/Pörtschach am Wörthersee



1 (sehr gut) 15 Personen

- Alles (Lage, Essen, Service sehr freundlich)
- Küche und Pausenverpflegung sehr gut
- Lage, Zimmer, Essen; Freundlichkeit & Flexibilität
- Sehr gutes Service, Zimmer mit Seeblick, sehr freundlich.

1,5 1 Person (für die grafische Darstellung aufgerundet)

- Pausen waren schön gestaltet (kulinarisch)

2 9 Personen

- Sehr gute Lage, gutes Sportangebot + Spa

3 3 Personen

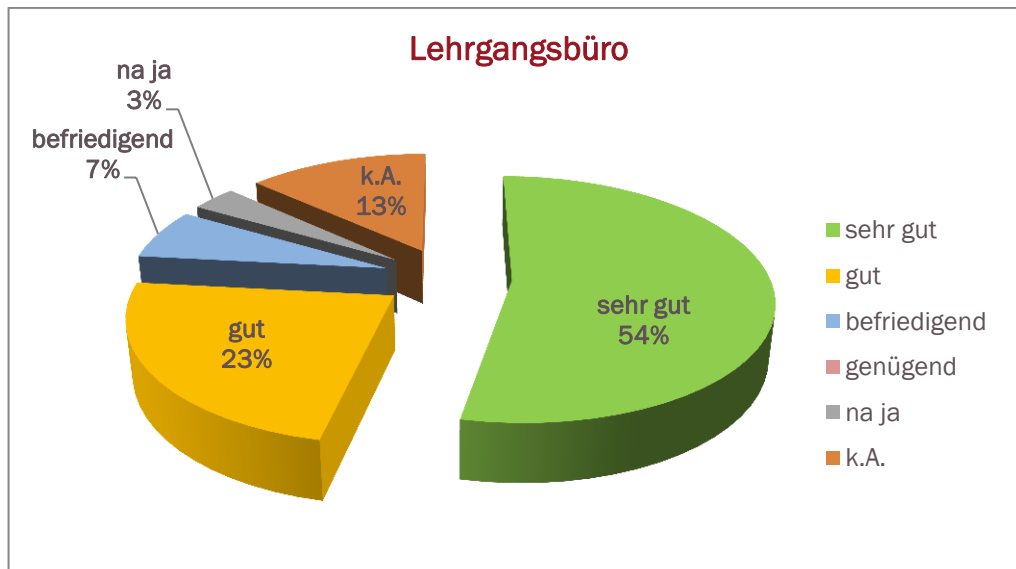
- Freundlich, Speiseplan und Angebot dürftig (wenig Auswahl).
- Getränke Service; Seminarraum Teppichboden

5 (na ja) 1 Person

- Teppich! Akustik!

k.A. (keine Angabe) 2 Personen

b) Lehrgangsbüro



1 (sehr gut) 16 Personen

- Alles
- Frau Wutte ist extrem engagiert.
- Nette Infos durch Frau Wutte.
- Alles pünktlich und zuverlässig erledigt.

2 7 Personen

- Problemlos
- Bitte das nächste Mal einheitlich durchnummerieren.
- Aufbau Skriptum mit Inhalten des Seminars nicht deckungsgleich!
In Summe: Schade, dass das so gelaufen ist => bei so viel Fachwissen wäre viel mehr möglich gewesen!

3 2 Personen

- Nicht aufgefallen

5 (na ja) 1 Person

- Gruppe viel zu groß, max. 15 – 20 Personen!

k.A. (keine Angabe) 4 Personen

- 40 TN sind zu viele => auf 2 x 20 aufteilen
- Es wäre schön gewesen, wenn wir das im Seminar gemacht hätten, was auf der Teilnahmebestätigung angeführt ist!