

**Facharbeit zur  
Zertifizierungsprüfung  
"Personenzertifizierter Mediator (PZM)"**  
Zertifizierungsprüfung nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024  
**Anleitung**

---

Mag. Dietmar Schönfuß

12/2023

## Impressum

---

Medieninhaber und Hersteller:

Zertifizierungsstelle des Wirtschaftsförderungsinstitutes der Wirtschaftskammer Österreich (WIFI-Zertifizierungsstelle)

WIFI-Zertifizierungsstelle, Mag. Dietmar Schönfuß  
A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

MESH® INSTITUTE for Advanced Competence GmbH, Prof. Dr. habil. Rolf Stein  
A-1010 Wien, Tuchlauben 7a

© 2023, alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ohne Zustimmung der Zertifizierungsstelle des Wirtschaftsförderungsinstitutes der Wirtschaftskammer Österreich ist unzulässig. Das gilt insbesondere für Fotokopien, Vervielfältigungen, Übersetzung, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Soweit im Folgenden personenbezogene Bezeichnungen nur in der männlichen Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen oder Männer oder Divers in gleicher Weise. Bei der Anwendung auf bestimmte Personen wird die jeweils geschlechtsspezifische Form verwendet.

Es wird darauf hingewiesen, dass alle Angaben trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen. Eine Haftung der WIFI-Zertifizierungsstelle ist ausgeschlossen.

Inhalt	Seite
<b>1 ZIELE DER FACHARBEIT .....</b>	<b>4</b>
<b>2 AUFBAU DER FACHARBEIT .....</b>	<b>7</b>
2.1 DIE FACHARBEIT UND IHRE RAHMENBEDINGUNGEN .....	7
2.2 KONKRETE AUFGABENSTELLUNGEN & SCHWERPUNKTE ZUR BEARBEITUNG .....	7
2.3 ZUSAMMENFASSUNG UND ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN (REFLEXION) .....	8
2.4 SCHRIFTLICHE ERKLÄRUNG DES VERFASSERS UND LITERATURHINWEISE .....	8
2.5 ANHANG UND ANLAGEN .....	9
<b>3 FORM UND UMFANG DER FACHARBEIT .....</b>	<b>10</b>
3.1 LAYOUT .....	10
3.2 UMFANG .....	10
<b>4 AUSFERTIGUNG UND ABGABE DER FACHARBEIT .....</b>	<b>10</b>
<b>5 BEWERTUNG DER FACHARBEIT .....</b>	<b>11</b>
<b>6 PRÄSENTATION DER FACHARBEIT .....</b>	<b>12</b>
<b>7 ANHANG I - LITERATURLISTE .....</b>	<b>13</b>
<b>8 ANHANG II - ABLAUF DER FACHARBEIT .....</b>	<b>16</b>
8.1 PROJEKTPHASEN .....	16
8.2 VORBEREITUNG .....	16
8.3 THEMENFINDUNG .....	17
8.4 GROBKONZEPT .....	18
8.5 MATERIALSUCHE/LITERATURRECHERCHE .....	18
8.6 SCHREIBPHASE .....	19
8.7 KORREKTURPHASE .....	20
<b>9 ANHANG III - CHECKLISTE FÜR FACHARBEITEN .....</b>	<b>21</b>

## 1 ZIELE DER FACHARBEIT

Im Rahmen der Zertifizierungsprüfung „Personenzertifizierter Mediator (PZM)“ ist eine Facharbeit zu verfassen. Die Facharbeit ist ein wichtiger Bestandteil der Prüfung.

Mit dieser Anleitung möchten wir Sie bei der Bearbeitung der Facharbeit unterstützen und Ihnen die wesentlichen Informationen geben, die für eine erfolgreiche Umsetzung erforderlich sind.

### Warum eine Facharbeit?

- Eigenständiges erarbeiten eines Themas, einer Methode in der Mediation
- Eigene Erkenntnisse und Ergebnisse für Andere nutzbar machen
- Prüfungsrelevanter Teil im Rahmen der Zertifizierungsprüfung
- Dokumentation/Darstellung einer Sequenz, einer Methode oder einer Phase in einem Mediationsverfahren bei der Er- und Bearbeitung von Konfliktthemen

### Was ist diese Facharbeit?

Diese Facharbeit ist eine einmalige, zeitlich eingeschränkte Arbeit mit freier oder vorgeschlagener Themenwahl zur mediativen Arbeit eines strukturierten und gesteuerten Mediationsverfahrens.

### Beispielsweise

- eine Falldokumentation und Reflektion einer selbst durchgeführten Mediation,
- Untersuchung eines kritischen Mediationsthemas,
- kritische Betrachtung und Auseinandersetzung der Anwendung von Methoden und Modellen in der Mediation,
- Ihre Sichtweise zu Mediationsverläufen

### Themenbeispiele:

- Anforderungen an die Mediation, ihre Bedeutung und wann ist sie bedarfsgerecht
- Standards und Regeln bei der Durchführung einer Mediation und ihre praktische und systemische Einführung,
- Konnotationen des Begriffs der Mediation und ihre Positionierung

Weitere Themenbeispiele:

- Ethos des Mediators
- Selbstverantwortung der Konfliktparteien
- Formen alternativer Konfliktbeilegung, Dispute Board, Externe Evaluation (Early Neutral Evaluation), Interne Evaluation (Mini Trial)
- Konfliktmanagement, die Elemente des Konfliktmanagementsystems und der Prozess
- Mediation in Wirtschaft, Arbeit, Soziales, öffentliche Verwaltung
- integrierte Mediation - als ein verbindendes Element innerhalb der als Module einer Konfliktlösung einzusetzen Verfahren, Methoden und Arbeitsformen
- Meditation und ihre dogmatischen Grenzen
- mediative Konfliktinterventionen, Konfliktdynamik, Konfliktbegleitung, Konfliktdynamik
- Umgang mit Machtgefällen, Psychologie der Mediation, Gewalt in der Mediation
- Steuerung eines Mediationsverfahrens - Steuerungsinstrumente
- Kommunikationsebenen - Kommunikationsmodelle, Rollenverständnis
- Kernkompetenz - Qualitätskontrolle - Methodenkompetenz
- spezifische Methoden in der Mediation, Frage- und Kommunikations-, Mediations-Techniken, Selbstreflexion
- Allparteilichkeit, Autonomie, Freiwilligkeit, Haltung, Hybridverfahren
- Lösung - Lösungspentagramm, Ergebnisse (Zielvereinbarung)
- Recht in der Mediation - Rechtsanwendung, rechtliche und berufsrechtliche Grundlagen und Grenzen der Mediation, Restorative Justice - Vermittlung und Ausgleich in eskalierten Konflikten
- Bedingungen für eine konsensuale Bewegung im Mediationsverfahren
- Schnittstellen zwischen den Verfahren für eine interprofessionelle Zusammenarbeit
- Instrumente zur Moderation, Strukturierung und Visualisierung

Die Facharbeit ist ergebnisorientiert ausgerichtet und nach den in dieser Richtlinie festgesetzten Gesichtspunkten auszuarbeiten. Die zeitgerechte Vorlage gilt als Vorbedingung zur Zulassung zur Zertifizierungsprüfung.

### Welche Erwartungen sollten Sie erfüllen?

Es wird von Ihnen erwartet, dass Sie in der Lage sind, mit der Bearbeitung der Facharbeit (FA)

- das Verhalten von Konfliktparteien und der Konfrontation sich entwickelnder Situationsdramatik in einem Mediationsverfahren zu steuern und wie Sie auf Reaktionsmechanismen reagieren können, Entwicklungen im Verlauf einer Mediation zu antizipieren und darauf einzuwirken und damit Ihre Methodenkompetenz als Mediator nachweisen wie ein Konflikt zu bearbeiten ist, welche Regeln, Prinzipien, Spielregeln, Struktur und Steuerung für ein Mediationsverfahren von Bedeutung sind,

und damit

- ein Mediationsverfahren selbstständig durchführen können,
- das Thema entsprechend den formalen Anforderungen an eine Facharbeit sowie den Anforderungen der Praxis entsprechend zu lösen und dokumentiert darzustellen,
- das Thema der Facharbeit ist im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens zeitgerecht mit dem Koordinator der Zertifizierungsstelle zu vereinbaren,
- die unter „Ablauf der Facharbeit“ angeführten Phasen der Facharbeit selbstständig zu absolvieren sowie die unter Pkt. 2 „Aufbau der Facharbeit“ definierten Anforderungen und Aufgabenstellungen im Verlauf der Facharbeit vollständig zu beschreiben

und

- die Präsentation der Facharbeit bei der Zertifizierungsprüfung „Personenzertifizierter Mediator (PZM)“ gemäß Standard der EN ISO 17024 durch geeignete Präsentationsmedien vorzubereiten (siehe auch Pkt. 6).

## 2 AUFBAU DER FACHARBEIT

Nachstehende Empfehlungen zeigen, wie der Aufbau der Facharbeit gestaltet werden soll, um die an sie gestellten Anforderungen abzudecken.

### 2.1 DIE FACHARBEIT UND IHRE RAHMENBEDINGUNGEN

- Beschreiben Sie die Zielsetzung Ihrer Facharbeit,
- beschreiben Sie die Ziel- und Bedarfsgruppe, für die die inhaltliche Aussage der Facharbeit ausgerichtet ist,
- beschreiben Sie die wesentlichen Eckdaten und Inhalte zum gewählten Thema der Facharbeit, beispielsweise fachlicher Input, Schnittstellen, Ziele,
- beschreiben Sie Ihre eigene Rolle als Autor der Facharbeit.

### 2.2 KONKRETE AUFGABENSTELLUNGEN & SCHWERPUNKTE ZUR BEARBEITUNG

In der Facharbeit sollen eigene Erfahrungen bzw. Vorhaben (Pläne) aus Ihrer Tätigkeit als Mediator beschrieben werden.

Insbesondere können beispielhaft nachstehende Fragestellungen berücksichtigt werden:

- die aktuellen Herausforderungen und Problemstellungen als Mediator bei dem gewählten Thema Ihrer Facharbeit
- den aktuellen Umsetzungsstand der Mediationsaufgabe d.h. gelebte Praxis und Instrumente
- die Evaluierung der Umsetzung eines allparteilichen, nachhaltigen Verfahrens
  - eventuell zu erwartende Probleme bei der Umsetzung und mit welchen Maßnahmen Sie diesen begegnen,
  - reflektieren Sie vor dem Hintergrund einer systemischen Haltung Ihre persönlichen Bilder und Haltungen und deren mögliche Auswirkungen auf Ihren Umgang mit Konfliktparteien.

## 2.3 ZUSAMMENFASSUNG UND ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN (REFLEXION)

In der Facharbeit muss abschließend kurz beschrieben sein, wie Sie als Kandidat/Kandidatin für das Zertifikat die konkrete Facharbeitsumsetzung erlebt und gestaltet haben und welche Erkenntnisse Sie daraus gewonnen haben. Insbesondere wollen wir, dass Sie auf die generellen Erkenntnisse hinsichtlich der

- gewählte Verfahren, Methoden und Tools in einem Mediationsverfahren,
- der festgestellten Anforderungen an die Mediationsaufgabe, Kommunikationsstrukturen im Rahmen der Mediation,
- Fragen des Änderungsmanagements vor dem Hintergrund zu erwartendem oder eingetretenem sozialem, psychologischem Fragen (Konflikte) in der Planung und gegebenenfalls Umsetzung der Mediationsaufgabe,
- Aufgetretene Schwierigkeiten, o Persönliche Schlussfolgerungen aus der Facharbeit eingehen.

## 2.4 SCHRIFTLICHE ERKLÄRUNG DES VERFASSERS UND LITERATURHINWEISE

Auf Grund neuer technischer Entwicklungen bei künstlicher Intelligenz wird ein Prozess für Zitierregeln allgemeiner Art und für die Zulässigkeit von Fremdtexen in Projektarbeiten festgelegt, welcher ab 01.01.2024 zur Anwendung kommt.

### Allgemeines

Bei allen Prüfungsmodulen gilt die Verwendung unerlaubter Hilfsmittel als Vortäuschen eigener Leistungen.

Werden bei Projektarbeiten unerlaubte Hilfsmittel benutzt, liegt ein Vortäuschen eigener Leistungen vor. Dies führt einerseits zum Ausschluss von der Prüfung bzw. zur Aberkennung eines bereits erhaltenen Zertifikats. Grundsätzlich wird durch die Kandidat:innen mit der Unterschrift am Deckblatt bestätigt, dass die Projektarbeit selbständig und ohne fremde Hilfe erstellt wurde - siehe nachfolgenden Textauszug.

### „Schriftliche Erklärung des Verfassers

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Projektarbeit mit den angeführten Literaturhinweisen (Quellenangaben) inhaltlich eigenständig und ohne Mitwirkung Dritter an-gefertigt habe.“

### Abweichend von den obigen Festlegungen gilt:

Die Übernahme von fremden Textstellen/Zitaten (auch wenn diese von einer KI erstellt wurden) ist zulässig, aber es sind die nachfolgenden Vorgaben einzuhalten.

### Zulässigkeit und Form von Fremdtexen in Projektarbeiten

Der Einsatz von wortlichen Zitaten aus Fremdtexen wie auch von KI als Werkzeug sind grundsätzlich erlaubt, es sind aber folgende Bedingungen einzuhalten:

- Der Umfang der Fremdtexen inkl. der von der KI erstellten Textpassagen darf maximal 30% der gesamten Textseiten der Arbeit betragen.

- Diese übernommen Textteile/KI-Output sind durch grüne Unterlegung zu kennzeichnen.
- Bei Einsatz von KI sind jeweils im Anschluss an diese gekennzeichneten Teile das eingesetzte KI-Programm (zumindest in Kurzbezeichnung) und die genauen eingegebenen Textfragmente (Prompts) zu nennen. Im Literaturverzeichnis ist das KI-Programm in vollem Wortlaut anzugeben.
- Zitate sind am Ende mit einer fortlaufenden Kopfnote zu kennzeichnen und in der Fußzeile - unter Bezug auf die Kopfnote - eine Kurzbezeichnung der Quelle mit Seitenangabe zu nennen. Im Literaturverzeichnis ist die verwendete Literatur in vollem Umfang anzugeben.

## 2.5 ANHANG UND ANLAGEN

Zur zusätzlichen Dokumentation der in der Facharbeit getroffenen Feststellungen und Erkenntnisse sollen, wenn notwendig ergänzende Unterlagen zum Projekt wie Formulare, Skizzen, Pläne, statistische Auswertungen, usw. auszugsweise angeführt u. beigelegt werden. Das Zustandekommen der Ergebnisse muss nachvollzogen werden können.

### 3 FORM UND UMFANG DER FACHARBEIT

Die Dokumentation der Facharbeit soll die allgemein akzeptierten Anforderungen an ein qualitativ ansprechendes Dokument erfüllen.

#### 3.1 LAYOUT

Die Anforderungen an das Layout der Facharbeit, wie Deckblatt, Seitennummerierung, Verzeichnisse, Anlagen, usw. müssen erfüllt sein. Damit dies gewährleistet wird, muss die Word-Vorlage, die unter <https://zertifizierung.wifi.at> zum Download zur Verfügung gestellt wird, verwendet werden.

#### 3.2 UMFANG

Der Umfang der Facharbeit (ohne Inhaltsverzeichnis, Quellenangabe und Anhang) muss für den Level „Personenzertifizierter Mediator (PZM)“ ca. 2000 Wörter und 15 - max. 20 Textseiten DIN A4 umfassen.

Der Zeilenabstand ist 1½ zeilig in Schriftgröße 11 zu wählen (siehe Word-Vorlage).

Tabellen, Grafiken, etc. im Text werden mitberücksichtigt.

Umfangreichere Arbeiten werden nicht angenommen.

Die ergänzenden Anlagen (Formulare, Skizzen, Pläne usw.) werden bei der Anzahl erforderlicher Wörter nicht mitgerechnet.

### 4 AUSFERTIGUNG UND ABGABE DER FACHARBEIT

Die Facharbeit ist spätestens 2 Wochen vor dem Termin für die Zertifizierungsprüfung, elektronisch im PDF-FORMAT per E-Mail (Betreff: „FACHARBEIT PZM“) an die

- vom Koordinator bekanntgegebene E-Mail-Adresse zu übermitteln.

#### Hinweis:

**Die Übersendung an den Koordinator kann entfallen, wenn die Facharbeit auf einer zugewiesenen Internetplattform hochgeladen wird.**

Die Inhalte der Facharbeit sind auf 2 Flipchart Blättern oder in einer PowerPoint-Präsentation (5 bis max. 7 Folien) darzustellen, zur Prüfung mitzubringen und zu präsentieren.

Das bloße Herzeigen der Facharbeit ist nicht ausreichend.

Es ist nicht gewünscht, dass Sie Ihre Präsentation vorab an den Prüfer schicken.

## 5 BEWERTUNG DER FACHARBEIT

Die Bewertung der Facharbeit erfolgt durch den Prüfer anhand der nachfolgenden Kriterien:

### Bewertungselemente samt Gewichtung:

- Aufbau, Struktur, Stil (20 %)
- Inhalt und Praxisbezug (70 %)
- Gesamteindruck (10 %)

**Einzelbestandteile/Kriterien zu den Bewertungselementen Inhalt und Praxisbezug (Gesamtgewicht 70%):**

#### 1. Kompetenz-Modellierung:

- Zielfrage: Welche fachlichen und überfachlichen Fähigkeiten sollen entwickelt werden? (Fachkompetenzen, Soziale und Selbst-Kompetenzen, Methodenkompetenzen)

#### 2. Prädikatisieren der Kompetenzen

- Zielfrage: Welche ‚Handlungen‘ werden erwartet (Art der Handlungen, Abfolge der Handlungen, Relation der Handlungen) (Hinweis: diese sollen die Entwicklung und das Ergebnis der Kompetenzentwicklung sichtbar machen und dokumentieren)

#### 3. Einstiegssituationen

- Mediator (M) Aktivitäten, teilnehmende Konfliktparteien (TNK)-Aktivitäten, Medien/ Materialien

#### 4. Selbst-Erschließungsphase/n:

- Arbeitsauftrag, M-Aktivitäten, TNK-Aktivitäten, Medien

#### 5. Sicherung und Beendigung der Mediation:

- Leitfragen, M-Aktivitäten, TNK-Aktivitäten, Medien, ev. Falldokumentation, Selbstreflexion

#### 6. Überprüfung des Erfolgs:

- Arbeitsauftrag, M-Aktivitäten, TNK-Aktivitäten, Medien

#### 7. Kreativität und Eigenständigkeit:

- Arbeitsauftrag, M-Aktivitäten, TNK-Aktivitäten, Medien

## 6 PRÄSENTATION DER FACHARBEIT

Gestalten Sie Ihre Präsentation zur Facharbeit so, dass Sie begeistern können.

Auf Wunsch teilnehmende Zuhörer sollen Ihre Präsentation produktiv

- aktivierend erleben und dabei selbstgesteuert und situativ auf  
interessante Aspekte eingehen können.

Versuchen Sie auch die soziale Dimension des Konzeptes Ihrer Facharbeit darzustellen.

Die Dauer der Präsentation ist für max. 20 Minuten vorgesehen.

## 7 ANHANG I - LITERATURLISTE

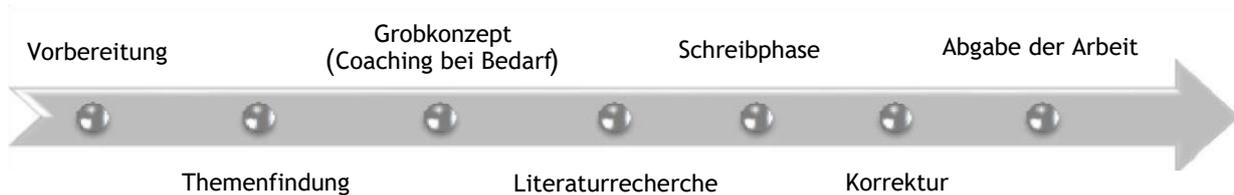
- **Andler, Nicolai** Tools für Projektmanagement, Workshops und Consulting: Kompendium d. wichtigsten Techniken und Methoden, 2013
- **Backhausen, Wilhelm & Jean-Paul Thommen** Coaching: Durch systemisches Denken zu innovativer Personalentwicklung, 2006
- **Besemer, Christop** Mediation in der Praxis“, Baden, 1996 | „Mediation – Vermittlung in Konflikten, Baden, 1998
- **Brandau, H.** Supervision aus systemischer Sicht, Salzburg, 1991
- **Beidenbach, Prof. Dr. Stephan** Mediation – Struktur, Chancen und Risiken, Köln, 1995
- **Breidenbach/Henssle** Mediation für Juristen, Köln, 1997
- **Buchinger, K.** Supervision in Organisationen – Den Wandel begleiten. München, 1990
- **Buzan, Tony** Kopftraining. Anleitung zum kreativen Denken. Tests und Übungen, München, 1990
- **Böning, Uwe & Brigitte Fritschle** Coaching fürs Business, 2008
- **de Bono, Edward** Laterales Denken. Ein Kurs zur Erschließung Ihrer Kreativitätsreserven, Düsseldorf, 1989
- **de Shazer, Steven** Das Spiel mit den Unterschieden“ Heidelberg, 1992
- **Dilts, R.,** Kommunikation in Gruppen und Teams, Paderborn, 1997
- **Dörner, Dietrich** Die Logik des Misslingens. Strategisches Denken in komplexen Situationen“ Reinbek, 1989
- **Doppler, Klaus & Christoph Lauterburg** Change-Management: Den Unternehmenswandel gestalten“ 2014
- **Doppler, Klaus** Der Change Manager: Sich selbst und andere verändern, 2011
- **Duss von Werdt, Josef Mähler, Gisela/ Mähler, Hans-Georg** Mediation: Die andere Scheidung, Stuttgart, 1995
- **Duve, Christian & Horst Eidenmüller** Mediation in der Wirtschaft: Wege zum professionellen Konfliktmanagement., 2011
- **Eidenmüller LL.M. Prof. Dr. Horst** Vertrags- und Verfahrensrecht der Wirtschaftsmediation, Köln, 2000
- **Ewig, Eugen,** Mediations Guide 200, Köln, 2002
- **Fisher, Roger/ Ertel, Danny** Arbeitsbuch Verhandeln“, Frankfurt/ New York, 1997
- **Fisher, Roger/ Ury, William/ Patton, Bruce** Das Harvard- Konzept“, Frankfurt/ New York
- **Fisher, Roger & William Ury** Das Harvard-Konzept: Der Klassiker der Verhandlungstechnik., New York 2013
- **Fischer-Epe, Maren & Claus Epe** Selbstcoaching: Hintergrundwissen, Anregungen und Übungen zur persönlichen Entwicklung, 2010
- **Freimuth, Joachim** Moderation, 2010
- **Glasl, Friedrich,** Konfliktmanagement, Ein Handbuch für Führungskräfte und Berater, 11. Aufl., Bern 2013
- **Gloor Maung, Prisca** Mediation – Wie wir uns einigen, wenn wir uns trennen, Freiburg/ Basel/ Wien 1996
- **Gomez/ Probst Graeßner, Gernot & Anna Stania** Moderation - das Lehrbuch: Gruppensteuerung und Prozessbegleitung, 2013
- **Grziwotz, Dr. Dr. Herbert,** Erfolgreiche Verhandlungsführung und Konfliktmanagement durch Notare, Köln, 2001
- **Gomez, Peter Probst, Gibert J.B.** Vernetztes Denken im Management. Eine Methodik des ganzheitlichen Problemlösens. Schweizerische Volksbank. Die Orientierung Nr. 89 |, Bern, 1987
- **Haft, Fritjof von Schliefen, Katharina** Handbuch Mediation, München, 2008
- **Henssler/ Koch** Mediation in der Anwaltspraxis, Bonn, 2000
- **Hohmann, Jutta Morawe, Doris** Praxis der Familienmediation“, | 2. Auflage | Köln, 2013

- **Hösl, Gattus** Mediation - die erfolgreiche Konfliktlösung: Grundlagen und praktische Anwendung, 2002.
- **Heske, Ralph** Erfolgreich verhandeln, 1998
- **Jufo-Becker, Annegret  
Becker, Henning** Psychologisches Konfliktmanagement, 1996
- **Kaluza, Gert** Stressbewältigung: Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung, 2011
- **Knapp, Peter Hrsg** Konfliktlösungs-Tools: „Klärende u. deeskalierende Methoden für die Mediations- u. Konfliktmanagement-Praxis, Konflikte i. Teams u. großen Gruppen, 2012
- **Knieß, Michael,** Kreatives Arbeiten. Methoden und Übungen zur Kreativitätssteigerung, München, 1995
- **Krabbe, Heiner** Scheidung ohne Richter, 1991
- **Kuster, Jürg &  
Eugen Huber** Handbuch Projektmanagement, 2011
- **Kratky, K.W.** Systemische Perspektiven“, Heidelberg, 1991
- **Kotter, John P.** Leading Change“, 2012
- **Königswieser, Roswita &  
Alexander Exner** Systemische Intervention: Architekturen, Designs für Berater und Veränderungsmanager, 2008
- **König, Eckard &  
Gerda Volmer** Handbuch systemische Organisationsberatung, 2008
- **Lippmann, Eric** Coaching: Angewandte Psychologie für die Beratungspraxis, 2013
- **Malik, Fredmund** Strategie des Managements komplexer Systeme  
Management-Kybernetik evolutionärer Systeme, Bern, 1992
- **Montada, Leo &  
Elisabeth Kals** Mediation: Psychologische Grundlagen und Perspektiven, 2013
- **Migge, Björn** Handbuch Business-Coaching, 2011
- **Migge, Björn** Handbuch Coaching/Beratung: Wirkungsvolle Modelle,  
kommentierte Falldarstellungen, zahlreiche Übungen, 2014
- **Oboth, Monika &  
Gabriele Seils** Mediation in Teams und Gruppen: Praxis- und Methodenhandbuch, 2008
- **Ponschab, Reiner  
Schweizer, Adrian** Kooperation statt Konfrontation“, Köln, 1997
- **Probst, Gilbert J.B.  
Gomez, Peter** Vernetztes Denken. Unternehmen ganzheitlich führen, Wiesbaden. 1989/90
- **Prior, Manfred &  
Dieter Tangen** MiniMax-Interventionen: 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung, 2013.
- **Pilartz, Annegret** Mediation im Arbeitsrecht, 2012
- **Radatz, Sonja** Beratung ohne Ratschlag: Systemisches Coaching für Führungskräfte und BeraterInnen, 2013
- **Radatz, Sonja** Einführung in das systemische Coaching, 2010
- **Rauen, Christopher** Coaching, 2014.
- **Rauen, Christopher** Erfolgreiche Coaches präsentieren 60 Interventionstechniken aus ihrer Coaching-Praxis, 2008
- **Reiter, L. et al** Systemisches Denken und therapeutischer Prozess, Berlin, 1991
- **Roth, Monika**
- **Schwarz, Dr. Susanne**
- **Roth, Dr. Rolf** ediation @ konflikte.streit.beziehungskisten. 01, Köln, 2002
- **Rosner, Siegfried &  
Andreas Winheller** Mediation und Verhandlungsführung: Theorie u. Praxis des wertschöpfenden Verhandelns | Bd 4 2012
- **Rosenberg, Marshall** Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens, 2012
- **Schlicksupp, H** Innovation, Kreativität und Ideenfindung, Würzburg, 1989
- **Schulz v. Thun, Friedem.** Miteinander Reden 1“, 1981 | Miteinander Reden 2, 1989 | „Miteinander Reden 3“, 1998
- **Schwarz, Gerhard** Konfliktmanagement, Wiesbaden, 1997
- **Sellnow, Reinhard** Kreative Lösungssuche in der Mediation, in: ZKM 3/2000, 100-105, 2000  
Die mit den Problemen spielen... Ratgeber zur kreativen Problemlösung, Bonn, 1997
- **Stempel, Prof. Dr. Dieter** Mediation für die Praxis“, Berlin, 1998
- **Stutzke, Holger** Projektmanagement mit Excel“, 2011
- **Seifert, Josef, W.** Visualisieren Präsentieren Moderieren, 2011
- **Trenczek, T. et al. (Hrsg.)** Handbuch Mediation und Konfliktmanagement; Baden-Baden 2. Aufl. 2017

- **Thomann, Christoph** Klärungshilfe: Konflikte im Beruf, 1998
- **Troja, Dr. Markus M.A.** Umweltkonfliktmanagement und Demokratie, Köln, 2001
- **Ury, William  
Brett, Jeanne M.** Konfliktmanagement, Frankfurt/ New York, 1991
- **Watzlawick, Paul,** Anleitung zum Unglücklichsein, München, 1993
- **Weber, Sigrid &  
Maja Storch** Selbstmanagement ressourcenorientiert: Theoretische Grundlagen und Trainingsmanual die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell, 2014
- **Weisweiler, Silke &  
Birgit Dirscherl** Zeit- u. Selbstmanagement: Ein Trainingsmanual - Module, Methoden, Materialien für Training und Coaching, 2012
- **Weber, Sigrid &  
Maja Storch** Selbstmanagement ressourcenorientiert: Theoretische Grundlagen und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell, 2014
- **Wehrle, Martin** Die 100 besten Coaching-Übungen: 2010 | Das Workbook für Einsteiger u. Profis zur Entwicklung der eigenen Coaching Fähigkeiten
- **Wehrle, Martin** Die 500 besten Coaching-Fragen: 2012 | Das Workbook für Einsteiger und Profis zur Entwicklung der eigenen Coaching Fähigkeiten
- **Wills-Faß, Antje  
Symalla, Thomas** Wege aus der Eskalation, Köln, 1999
- **Zeuner, Friederich P.** Mediation – Recht in der Mediation 2016
- **Zeuner, Friederich P.** Handbuch Basisausbildung zum Mediator Berufsbild, Anwendungsgebiete, Praxis, Perspektiven, 3.Aufl.2017
- **Zilleßen, Prof. Dr. Horst** Mediation“, Opladen/ Wiesbaden, 1998

## 8 ANHANG II - ABLAUF DER FACHARBEIT

### 8.1 PROJEKTPHASEN



### 8.2 VORBEREITUNG

#### Zulassungsbestimmungen?

Grundsätzlich sind Sie nach Antragstellung und bei Erfüllung der Zugangsvoraussetzungen zur Zertifizierungsprüfung berechtigt eine Facharbeit zu schreiben.

#### Einzel- oder Teamarbeit?

Teamarbeiten sind nicht vorgesehen.

#### Inhalte und Ausarbeitung der Facharbeit

Die Inhalte kommen aus den Themen Ihrer Arbeit als Mediator (realer oder imaginärer Mediand) oder einer innovativen, neuen Methode der Konfliktbearbeitung, die von Ihnen entwickelt wird oder wurde.

#### Gibt es einen Betreuer?

Die Zuteilung von Betreuern ist nicht vorgesehen. Im Ausnahmefall kann ein persönliches Coaching in Anspruch genommen werden.

Informationen dazu erhalten Sie bei Ihrem zuständigen Koordinator.

## 8.3 THEMENFINDUNG

Folgende Schritte führen zum Thema:

### Idee

- Abstimmung mit dem Koordinator
- Aktuelle Themen, wie agiles Konfliktmanagement, Formern der alternativen Konfliktbearbeitung, Konfliktsituationen
- Inhalt von Lehrgängen/Seminaren/Vorträgen/Workshops/Supervisionen usw.

**Sobald Sie das Thema gefunden haben, stellen Sie sich bitte folgende Fragen:**

- Warum habe ich dieses Thema gewählt?
- Ist es eingegrenzt genug?
- Wird es von meinem Koordinator unterstützt?
- Wie viel Zeit wird es in Anspruch nehmen?

**Probleme die auftreten können:**

- Zeitrahmen ist zu kurz oder zu lang
- Anforderungen sind zu gering oder zu hoch ausgefallen
- Falsche Aufgabenstellung
- Projektumfang ist zu groß oder zu klein
- Fehlende Infrastruktur
- Keine Zeit- oder finanzielle Ressourcen vorhanden
- Schreibblockaden
- Formfehler
- Lösung bzw. Ziel verfehlt
- Kein wissenschaftlicher Ansatz

Schaffen Sie sich ein gutes Kommunikationsumfeld!

## 8.4 GROBKONZEPT

Haben Sie ein Thema gefunden, stellen Sie ein Grobkonzept zusammen.

Es besteht aus:

- Definition des Themas (Arbeitstitel)
- Problemstellung
- Zielsetzung der Arbeit
- Lösungsansatz
- Gliederung der Arbeit - Inhaltsangabe (grob)
- Persönliche Lernchancen/-erfahrungen
- Mögliche Quellen

Nach Freigabe des Themas durch den Koordinator können Sie mit dem Schreiben starten.

Den Termin dazu vereinbaren Sie individuell.

## 8.5 MATERIALSUCHE/LITERATURRECHERCHE

Neben Informationen aus dem Internet empfehlen wir Ihnen Bibliotheken zu finden, die einen entsprechenden Bestand an relevanter Literatur verfügbar halten.

Eine entsprechende Literaturliste finden Sie im Anhang.

- Nutzen Sie die Internetrecherche für eine erweiterte Material- und Literatursuche
- Forschungsliteratur hilft das Verständnis zu vertiefen und die eigene Position zu klären
- Lesen Sie und exzerpieren sie gleichzeitig: prüfen Sie Ihre Erwartungen durch Überfliegen des Texts (Inhaltsverzeichnis, Gliederung, Schwerpunkte, Eye-Catcher, Abbildungen mit Untertitel)
- Orientierung über den Text gewinnen Sie meistens in der Einleitung. Sie informiert uns in der Regel darüber, ob das Werk für die Fragestellung ergiebig sein wird. Neben der Einleitung gibt die Zusammenfassung Auskunft über die zentrale Aussage eines Texts.

Bei Quellen aus dem Internet ist es nicht erlaubt ganze Textpassagen zu kopieren.

Wörtliche Zitate sind entsprechend zu kennzeichnen und Verweise auf die Quellen aufzunehmen.

**Hinweis:** Wikipedia als Quelle nicht angeben.

## 8.6 SCHREIBPHASE

Ihre Argumentation soll sich Schritt für Schritt entfalten!

- **Leitfragen** können dabei Ihre Argumentation vorbereiten -
- **Überleitungen** stärken den roten Faden:
  - ähnliche Argumente: gleichermaßen, ebenso, in ähnlicher Weise, auch hier, vergleichbar
  - begründende Argumente: weil, da, denn, wie sich ... zeigt, wie aus ... hervorgeht, wie sich ... belegen lässt, wie ... ergibt, was ... beweist
  - Gegenargumente aufbauen: obwohl, dennoch, trotzdem, dagegen, aber, jedoch, im Unterschied zu, demgegenüber, im Gegensatz zu, im Gegenteil, anders als, während
- **Zusammenfassung** konsolidiert die Argumentation. Sie bringt keine zusätzliche Information, sondern verdeutlicht die Ergebnisse
- **Beispiele** stärken die Argumentation und konkretisieren den Text
- **Absätze** sollen den Beginn eines neuen Gedankens markieren
- **Abbildungen Et Grafiken** stützen die Argumentation
- **Einleitung** ist der Ort, an dem der Autor mit dem Leser und damit dem Prüfer in Kontakt tritt. Hier werden die Grundlagen für das Verständnis zur Arbeit gelegt.
- Vom **Schluss** wird eine Zusammenfassung der Ergebnisse erwartet. Zusätzlich sinnvoll ist ein Ausblick, der andeutet, welche weiterführenden Fragen entstehen. Einleitung und Schluss spielen zusammen.

### Tipps zum Schreiben!

- Zusammengehöriges in ein Kapitel
- Ergebnisse verankern (Beispiele, Grafiken, Zusammenfassung)
- Schreiben Sie kurz, klar und bildhaft
- Vermeiden Sie Schachtelsätze (=„Pralinéstil“)
- Die Hauptaussage gehört in den Hauptsatz
- Nominalisierung sparsam verwenden
- (statt: Die Gewährleistung der Versorgung galt als gefährdet. → Die Versorgung war gefährdet.)
- Füllwörter blähen den Text unnötig auf: z.B.: eben, ja, wohl, natürlich, wahrscheinlich, wirklich, eigentlich, vielleicht, regelrecht, insgesamt, gewissermaßen, irgendwie, ...
- Vermeiden Sie Modewörter: z.B.: Diskurs, postmodern, Phasen, kreativ, Stellenwert, optimal - Ich und Wir sind zu vermeiden!

## 8.7 KORREKTURPHASE

Schlüssigkeit: sind meine Argumentationen schlüssig. Gibt es Lücken und Sprünge.

Tipp: Bitten Sie einen interessierten Leser im Freundeskreis (kein Fachkollege) Ihre Arbeit auf Schlüssigkeit zu lesen und Sie auf mögliche Schwachstellen aufmerksam zu machen.

Übergänge: gibt es sie und sind sie logisch

Präzise Formulierungen: Schachtelsätze und Wiederholungen vermeiden, treffende Begriffe suchen (Tipp: Synonymlexikon)

Formalien korrigieren: sind die Anmerkung vollständig, korrekt und einheitlich?

Ist das Literaturverzeichnis vollständig?

Stimmen die Grammatik und Orthografie?

(Tipp: PC - Programm hilft)

## 9 ANHANG III - CHECKLISTE FÜR FACHARBEITEN

Nachstehende Checkliste bietet Ihnen die Möglichkeit selbst zu überprüfen, ob Sie alle relevanten Punkte, welche für die Beurteilung Ihrer Facharbeit herangezogen werden, berücksichtigt haben.

Ebenso helfen Ihnen die Fragen dabei sich optimal auf die Präsentation Ihrer Facharbeit vorzubereiten.

1. Zeigt die Facharbeit einen logischen Aufbau?
2. Haben Sie Ihre Facharbeit klar gegliedert und findet sich eine schlüssige Struktur dahinter?
3. Haben Sie die Möglichkeit grafischer Darstellungen genutzt?
4. Sind Ihre verwendeten Grafiken mit Quellenangaben versehen?
5. Haben Sie ein Abbildungsverzeichnis erstellt?
6. Haben Sie alle Ihre Literaturquellen angegeben?
7. Ist Ihre Ausdrucksweise treffend und prägnant?
8. Haben Sie direkte und indirekte Zitate entsprechend hervorgehoben bzw. angeführt?
9. Haben Sie Ihre Facharbeit hinsichtlich Grammatik und Rechtschreibung (Orthografie) überprüft?
10. Haben Sie Ihre Zeichensetzung überprüft?
11. Haben Sie die Facharbeit bereits durch einen Zweitleser überprüfen lassen?
12. Kann ein Außenstehender oder jemand, der mit Ihrem Thema wenig oder nicht vertraut ist, Ihrer Arbeit folgen?
13. Haben Sie Kompetenzen klar beschrieben?
14. Welche fachlichen und überfachlichen Fähigkeiten werden durch die Facharbeit dargestellt?
15. Welche Aufgaben werden gestellt, um Methodenkompetenz zu erreichen?
16. Wie begründen Sie die Wahl Ihrer Aufgaben?
17. Wie stellen Sie fest, dass Kompetenzentwicklung stattfindet?
18. Haben Sie die Mediatoren (M) und teilnehmenden Konfliktparteien (TNK)-Aktivitäten in den einzelnen Phasen eines Mediationsverfahrens genau beschrieben?
19. Welche kreativen Möglichkeiten wählen Sie zum Einstieg?
20. Welche alternativen Möglichkeiten zur Themen Er- und Bearbeitung könnten gewählt werden?
21. Welche Möglichkeiten planen Sie, um Selbsterschließung zu ermöglichen?
22. Welche Methoden und Medien kommen zum Einsatz?
23. Wie sind die einzelnen Aufgaben miteinander verbunden?
24. Haben Sie Modelle und Methoden klar erklärt und wann und wie Sie diese einsetzen?
25. Welche alternativen Möglichkeiten könnten Sie in Betracht ziehen, falls eine Ihrer geplanten Methoden nicht zum Einsatz kommt?
26. Wie werden die Ergebnisse gesichert (Transfer)? Welche Aktivitäten werden gesetzt?
27. Wie erkennen Sie, die Sichtweise teilnehmender Konfliktparteien (TNK) zu Ihrer Kompetenz als Mediator?
28. Zeigt Ihre Arbeit eine kreative Umsetzung?
29. Haben Sie innovative Ansätze eingebracht?
30. Gibt es einen Leitfaden, den Sie erstellt haben?