

## **infosyon-Qualitätsstandard für LeiterInnen von System-Aufstellungen in Organisationen und Arbeitskontexten**

### **1. Ziele dieses Standards**

Dieser Qualitätsstandard soll den Kunden bei der Auswahl von professionellen System-AufstellerInnen in Organisationen und Arbeitskontexten (**SO+A-Professionals**) eine Orientierung geben.

Er soll auch den System-AufstellerInnen einen Maßstab zur Verfügung stellen, an dem sie ihre Arbeit und ihre Weiterbildungsmaßnahmen ausrichten können.

### **2. Vorbemerkungen zum Standard**

Der Nutzen von System-Aufstellungen entsteht immer in der Zusammenarbeit von System-AufstellerIn, Kunde, StellvertreterInnen und der Aufstellungsgruppe. Die System-AufstellerIn kann zwar alles in ihrer Macht stehende tun, damit ein gutes Arbeitsergebnis erzeugt werden kann, sie braucht jedoch die Mitwirkung aller Beteiligten und das begrenzt ihren Einfluss.

Die System-AufstellerInnen, die auf dem Internet-Portal von infosyon vorgestellt werden, erfüllen die Kriterien dieses Qualitätsstandards, die nachprüfbar sind. Im Standard sind jedoch auch nicht prüfbare Kriterien enthalten, deren Einhaltung für infosyon wünschenswert ist.

infosyon kann nicht garantieren, dass sich ein SO+A-Professional an diesen Standard hält. Falls es zur Kritik an der Arbeit eines SO+A-Professionals kommt, stellen wir eine Mediationsfunktion zur Verfügung.

Der Qualitätsstandard wird entsprechend der Weiterentwicklung der Methode und den damit gemachten Erfahrungen angepasst.

Wir gehen davon aus, dass die System-Aufstellung eine berufsergänzende Methode ist. Die Berufsfelder, in denen sie genutzt wird, haben oft selbst Qualitätsstandards, die auch bei der Anwendung einer System-Aufstellung gültig bleiben.

### **3. Der Begriff "Qualität" für SO+A-Professionals**

Qualität ist die Güte eines Produktes oder einer Dienstleistung im Hinblick auf seine Eignung und seines Nutzens für den Kunden. Das Durchführen einer System-Aufstellung ist eine Dienstleistung.

- Qualitätsstandards sind ein Bewertungsmaßstab für professionelle Dienstleistungen
- Ein Kunde muss die Qualität der Dienstleistung im Vorfeld einschätzen können
- Qualität heißt, den Unterschied zwischen "besser" und "schlechter" im Bezug auf die Nützlichkeit der angebotenen Dienstleistung zu verstehen
- Qualität, so wie wir sie hier verstehen, heißt, einen deutlichen Unterschied wahrnehmen zu können zwischen "vor der System-Aufstellung" und "nach der System-Aufstellung", wobei das Nachher für den Kunden bezogen auf sein Anliegen hilfreich sein soll

- Aus dem Qualitätsstandard kann ein überprüfbarer Anspruch des Kunden an die LeiterIn einer System-Aufstellung abgeleitet werden
- Qualitätsstandards helfen Fehler und nicht auftragsgerechte Dienstleistungen zu erkennen und zu vermeiden

#### 4. Der Begriff "System-Aufstellung in Organisationen und Arbeitskontexten"

##### 4.1 Elemente der System-Aufstellung

Die System-Aufstellung ist eine Vorgehensweise, die aus folgenden Elementen besteht

- eine **Fragestellung**, der ein Anliegen zugrunde liegt, dessen Bearbeitung für die FragestellerIn wichtig ist und bei dessen Lösung die FragestellerIn beteiligt ist
- ein **System von Elementen**, mit denen Antworten auf die Fragestellung erzeugt werden können
- für die Elemente **ausgewählte Symbole** oder **StellvertreterInnen**
- eine **räumliche Darstellung** des Systems und seinen Elementen mit Hilfe der Symbole oder StellvertreterInnen
- ein **Prozess**, in dem mit Hilfe der räumlichen Darstellung und Veränderungs-entwicklungen innerhalb dieser Darstellung Antworten auf die Fragestellung oder Hinweise zum Finden von Antworten und Lösungen erzeugt werden.

##### 4.2 Funktion der System-Aufstellung

System-Aufstellungen ermöglichen

- Einsichten in Beziehungsstrukturen, Bedeutungsgebungsprozesse und Wirkungszusammenhänge verschiedener Systemebenen aus unterschiedlichen Kontexten des Systems, das der Kunde um sein Anliegen herum wahrnimmt und konstruiert
- Klärung des Sinns und der Konsistenz von Ordnungsstrukturen in Systemen
- das Aufzeigen von Lösungsbildern (bzw. Annäherung an Lösungen) für die Fragestellung und das Anliegen, die zu neuen Sichtweisen, Verhaltensweisen und Handlungsoptionen führen können
- das Prüfen von alternativen Verhaltensweisen und Handlungsoptionen auf Konsistenz im System
- ...

#### 4.3 Anwendungsfelder für System-Aufstellungen in Organisationen und Arbeitskontexten

Es können alle Fragestellungen aus Organisationen und Arbeitskontexten bearbeitet werden, die den oben genannten Kriterien einer Fragestellung für eine System-Aufstellung genügen (s. 4.1). Einen Überblick über mögliche Anwendungsfelder finden Sie auf der Homepage von infosyon unter [www.infosyon.com](http://www.infosyon.com).

Dabei muss der SO+A-Professional darauf achten, dass er Fragestellungen, die in einen privaten Kontext führen,

- dem Anliegen gemäß,
- dem Kontext, in dem die Aufstellung stattfindet, gemäß und
- dem Schutz der Privatsphäre des Kunden gemäß

bearbeitet oder dass er den Kunden in einen anderen geeigneten Bearbeitungskontext überweist.

### 5. Qualitätsstandard für SO+A-Professionals

Der Qualitätsstandard definiert im ersten Teil die persönlichen Voraussetzungen für eine System-AufstellerIn und im zweiten Teil die Haltung und grundlegende Verhaltensweisen bei einer System-Aufstellung.

Alle im folgenden Text mit \*\* markierten Punkte werden im Rahmen der Qualitätssicherung und -darstellung des SO+A-Professionals (s. 6.) geprüft.

#### 5.1 Persönliche Voraussetzungen

Aus- und Weiterbildungen

- Berufserfahrung in Organisationen\*\*
- Theoretisches Wissen über Organisationen
- Berater- oder Supervisoren-Ausbildung\*\*
- Beratungserfahrung\*\*
- Selbsterfahrung\*\* und Weiterentwicklung der eigenen Persönlichkeit
- Gründliche Weiterbildung in systemischen Konzepten und Interventionstechniken\*\*
- Gründliche Weiterbildung im Anleiten von System-Aufstellungen\*\*
- Persönliche Aufstellungserfahrung\*\*
  - Bearbeitung eigener persönlicher Themen
  - Bearbeitung eigener beruflicher Themen
  - Leitung von System-Aufstellungen
- Methodenkompetenz (s.u.)

- Grundhaltung nach dem Verhaltenskodex (s. 5.2)
- Geschulte Wahrnehmungsfähigkeit und Intuition, Bereitschaft zur Neutralität (auch gegenüber eigenen Bildern und Absichten), ...
- ...

#### Fertigkeiten und Methodenkompetenz für das Leiten einer System-Aufstellung

- Einbindung der System-Aufstellung in einen Beratungsprozess
- Vorbereitung des Kunden auf die System-Aufstellung
- Entwicklung des Anliegens hin zur Fragestellung als Vorbereitung der System-Aufstellung  
(systemische und lösungsorientierte Interview- und Gesprächsführung)
- Gründliche Kenntnisse grundlegender Konzepte und Interventionstechniken des Systeme-Stellens und die Fertigkeit in ihrer Anwendung
  - Grundannahmen und Prinzipien, die das Systeme-Stellen leiten
  - Grammatik und Sprache der System-Aufstellung
  - Variationen von Aufstellungsformen
  - Variationen von Vorgehensweisen in System-Aufstellungen
  - Interventionsformen
  - Unterscheidung der Ebenen "System-Aufstellung", "Deutung der System-Aufstellung" und "Kontext der System-Aufstellung"
  - Unterscheidung von verschiedenen Systemebenen in einer System-Aufstellung
  - ...
- Verhalten in schwierigen Situationen und Krisenintervention
- Definition eines weitergehenden Prozesses für die Nachbearbeitung

#### 5.2 Einhalten eines Verhaltenskodex

##### In der Arbeit mit System-Aufstellungen

- prüfen, ob die eigene fachliche und soziale Kompetenz zur sorgfältigen Bearbeitung des Anliegens mit Hilfe der System-Aufstellung ausreicht; sicherstellen, dass das Anliegen in dem momentanen Setting bearbeitet werden kann (ggf. auf privaten Kontext hinweisen; ggf. an andere Stelle überweisen)
- sich jederzeit für die Leitung des Prozesses verantwortlich fühlen

- den Kunden über die Rahmenbedingungen, Möglichkeiten, Grenzen und Wirkungen einer System-Aufstellung aufklären:

dem Kunden wird transparent, dass die System-Aufstellung nur ein Schritt in einem Prozess ist; dem Kunden wird dargelegt, dass mit System-Aufstellungen keine Wahrheiten erzeugt werden, sondern Bilder, die seine Entscheidungsprozesse fördern sollen (Seriosität); ...

- den Schutz des Kunden und seiner Informationen sicherstellen (Vertraulichkeit)
- das Anliegen unter Berücksichtigung der Ausgangssituation so weit klären, dass ein Auftrag für die System-Aufstellung formuliert werden kann (z.B. mit Hilfe eines systemischen und lösungsorientierten Interviews)
- dem Kunden eine dem Anliegen gemäße Aufstellungsform und geeignete Vorgehensweisen anbieten
- achtsame, wertschätzende und auftragsorientierte Prozeßarbeit im Kontakt mit dem Kunden und den an der System-Aufstellung Mitwirkenden; achtsam und wertschätzend auch sich selbst gegenüber sein
- neutral bzw. allparteilich zu Personen, Beziehungen, Konstrukten, Bewertungen und Lösungen sein
- auf Wunsch des Kunden den Prozess nachvollziehbar erklären
- den Auftrag nur mit Zustimmung des Kunden erweitern, wenn der Prozess über die bestehende Vereinbarung hinausführen kann
- Abrundung und Abschluss der Aufstellung
  - Entlassen und Entrollen der RepräsentantInnen
  - das Lösungsbild beim Kunden verankern
  - Aufstellungsergebnisses auf Basis der vom Kunden genannten Erfolgsmerkmale prüfen
  - ...
- angemessener Umgang mit offenen Fragen

Zur eigenen Vorbereitung auf die System-Aufstellung

- sorgfältig im Anleiten von System-Aufstellungen weiterbilden; eigene gründliche Übungsmöglichkeiten schaffen
- regelmäßig weiterbilden, aktiv den Erfahrungsaustausch pflegen und seine Fertigkeiten unter Supervision weiterentwickeln
- ein fairer Mitbewerber am Markt sein

- die Werbung an den hier genannten Kriterien orientieren und nur das versprechen, was gehalten werden kann (seriöse Werbung)

## 6. Qualitätssicherung und -darstellung des SO+A-Professionals

### 6.1 Führen der Profile der SO+A-Professionals auf der infosyon-Homepage

- infosyon zeigt ausschliesslich Profile seiner Mitglieder auf der Homepage
- Für jeden SO+A-Professional wird das persönliche Profil auf der Homepage gezeigt und ist so für Kunden einsehbar

### 6.2 Aufnahmeverfahren eines Profils der SO+A-Professionals

- Die System-AufstellerIn erstellt mit dem infosyon-Selbstauskunftsbogen ihr Profil. Dazu reicht sie Belege zu den entsprechenden Angaben über absolvierte Ausbildungen, Weiterbildungsschritte, Seminare und Supervisionen ein. Diese Selbstauskunft wird vom Qualitätsteam geprüft.
- Das Qualitätsteam besteht aus mind. drei Mitgliedern, die vom Vorstand vorgeschlagen und von der Mitgliederversammlung gewählt werden.
- Das Qualitätsteam prüft die Selbstauskunft. Zwei Mitglieder des Qualitätsteams oder - aus zeitlichen Gründen oder Gründen der regionalen Nähe - Mitglieder von infosyon, die vom Qualitätsteam mit dieser Funktion betraut werden, führen mit der System-AufstellerIn ein Gespräch. Dabei werden mit Hilfe eines standardisierten Leitfadens offene Punkte zur Selbstauskunft geklärt.
- Für das Aufnahmeverfahren des Profils werden einmalig 120,00 € als Bearbeitungsgebühr berechnet. Das Aufnahmeverfahren beginnt frühestens nach Eingang des Betrages auf dem Konto von infosyon. Auch wenn das Mitglied nicht aufgenommen wird, kann die Bearbeitungsgebühr nicht zurück erstattet werden.
- Für die Anzeige des Profils im Internet-Portal werden pro Jahr 120,00 € berechnet. Im Jahr der Zertifizierung entfällt der Beitrag. Der Betrag für das laufende Jahr ist bis zum 31. Januar des laufenden Jahres zu entrichten.
- Vier Jahre nach der Aufnahme eines Profils auf das Internet-Portal muss von der System-AufstellerIn ein Nachweis von mind. 20 Stunden Weiterbildung bzw. Supervision pro Jahr und eine Selbstauskunft, wie viele System-Aufstellungen durchgeführt wurden (pro Jahr mind. 25 System-Aufstellungen) erbracht werden. Tagungen gelten ebenfalls als Weiterbildungsveranstaltungen. Hierfür werden 50 % (d. h. 60,00 €) der sonst üblichen Verfahrenskosten in Rechnung gestellt (aktualisiert 06/2010).
- Die System-AufstellerIn verpflichtet sich, den Verhaltenskodex einzuhalten und sich im Rahmen der Arbeit mit System-Aufstellungen in Organisationen und Arbeitskontexten weiterzuentwickeln und über Veränderungen des eigenen Profils zu informieren

- Bei wiederholten Verstößen gegen den Verhaltenskodex oder die Zahlungsvereinbarungen kann der Vorstand das Profil der System-AufstellerIn dem Internet-Portal löschen. Die Daten müssen ab dann mindestens ein Jahr bei infosyon gespeichert bleiben.
- infosyon unterhält eine Schlichtungsstelle für Kunden, die Kritik an der Arbeit von SO+A-Professionals haben. Sie werden mit dem Verfahren der Mediation dabei unterstützt, dass ihre Ansprüche und die Ansprüche des SO+A-Professionals ausgeglichen werden.

### 6.3 Kriterien für das Profil eines SO+A-Professionals\*\*

Von diesen Kriterien sollen alle erfüllt sein, wobei die Mitgliedschaft bei infosyon zwingende Voraussetzung für das Aufnahmeverfahren ist. Kriterien, die mit „\*“ gekennzeichnet sind und nicht erfüllt werden, müssen durch andere adäquate Qualifikationen oder Erfahrungen ausgeglichen werden.

Die Zeit für die systemische Weiterbildung kann nur durch den Nachweis einer praktischen Arbeit nach systemischen Prinzipien ersetzt werden:

- 1\* mind. drei Jahre Berufserfahrung als interner oder externer Organisationsberater, Coach oder Supervisor für organisatorische Anliegen oder Anliegen aus Arbeitskontexten
- 2 mind. 18-tägige systemische Berater-, Coaching-, oder Supervisorenausbildung  
oder  
mind. 15-tägige Berater-, Coaching- oder Supervisorenausbildung in einer anderen Beratungsmethode und mind. 8 Tage systemische Weiterbildung  
oder  
vergleichbare langjährige Berufserfahrung und mind. 8 Tage systemische Weiterbildung
- 3\* mind. 20 Tage Weiterbildung für System-Aufstellungen in Organisationen und Arbeitskontexten (die zweijährige Leitung einer Selbstlernstatt kann mit sechs Tagen Weiterbildung anerkannt werden)
- 4 mind. 10 Selbstlernerstage (Peer- oder Intervisionsgruppe) oder Mitwirken in einer Selbstlernstatt (selbstorganisiert; ohne TrainerIn) für System-Aufstellungen in Organisationen und Arbeitskontexten
- 5\* acht Tage Selbsterfahrung mit System-Aufstellungen  
(Aufstellen eigener persönlicher Anliegen, mind. zwei Familienaufstellungen)  
oder  
Selbsterfahrung im Rahmen einer Weiterbildung in den Grundlagen der System-Aufstellungen im therapeutischen Bereich von mind. 18 Tagen

- 6 mind. drei Seminare (= insgesamt mind. neun Tage) zu System-Aufstellungen im therapeutischen Bereich (beobachtende Teilnahme bei Selbsterfahrungs-Seminaren)
    - oder
    - dieser Dauer entsprechende Teilnahme an einer Weiterbildung in den Grundlagen der System-Aufstellungen im therapeutischen Bereich von mind. 18 Tagen
  - 7 Selbständige Leitung von mindestens 50 System-Aufstellungen in Organisationen und Arbeitskontexten
  - 8 mind. fünf mal Aufstellen eigener beruflicher Anliegen und mind. fünf Supervisionsfälle
  - 9\* Mitgliedschaft in einer Intervisionsgruppe, Supervisionsgruppe oder Lernwerkstatt seit mind. einem Jahr
    - Größe: mind. acht Personen
    - Frequenz: mind. vier Tage pro Jahr
    - für den Bereich Einzelcoaching reichen sechs Einzel-Supervisionstermine aus
  - 10 Mitgliedschaft bei infosyon
- 6.4 Regelung für System-AufstellerInnen, die sich vor den ersten Weiterbildungsangeboten qualifiziert haben
- System-AufstellerInnen, die sich vor den ersten Weiterbildungsangeboten für System-Aufstellungen für Organisationen und Arbeitskontexte die Anwendung der Methode in diesem Kontext selbst oder in ersten Lerngruppen erarbeiteten und die zum Aufbau der Methode und von Weiterbildungsstandards beigetragen haben, können durch Beschreibung ihrer Geschichte mit der Methode und den Nachweis einer den oben genannten Kriterien entsprechenden Erfahrung auf das Internet-Portal aufgenommen werden
- ca. Anzahl der Aufstellungen in dem Kontext
  - ca. Anzahl der Aufstellungsworkshops
  - Weiterbildungsangebote (Ausschreibungen, Anzahl der durchgeführten Weiterbildungen, ...)
  - Veröffentlichungen
  - Mitwirkung bei der Entwicklung und Beschreibung der Methode im Kontext von Organisationen und Arbeitsumfeldern
  - ...