

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

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

Dieser Qualitätsstandard soll den Kunden bei der Auswahl von professionellen Master-TrainerInnen für System-Aufstellungen in Organisationen und Arbeitskontexten eine Orientierung geben.

### **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.

Master-TrainerInnen, 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/eine Master-TrainerIn an diesen Standard hält. Falls es zur Kritik an der Arbeit eines/einer Master-TrainerIn 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 Master-TrainerInnen**

Qualität ist die Güte eines Produktes oder einer Dienstleistung im Hinblick auf seine Eignung und seinen Nutzen für den Kunden bzw. Trainingsteilnehmer. Das Vermitteln und Trainieren von System-Aufstellungen ist eine Dienstleistung.

- Qualitätsstandards sind ein Bewertungsmaßstab für professionelle Dienstleistungen
- Ein Trainingsteilnehmer 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 dem System-Aufstellungs Training" und "nach dem System-Aufstellung Training", wobei das Nachher für den Teilnehmer bezogen auf sein nunmehr vorhandenes Wissen und Können feststellbar sein soll
- Aus dem Qualitätsstandard kann ein überprüfbarer Anspruch des Trainingsteilnehmers an den/die Master-TrainerIn abgeleitet werden
- Qualitätsstandards helfen Fehler und nicht auftragsgerechte Dienstleistungen eines Trainings zu erkennen und zu vermeiden

#### 4. Anforderungen an infosyon Master-TrainerInnen

1. Ein/eine infosyon Master-TrainerIn erfüllt nachgewiesenermaßen die Qualitätsstandards für SO+A-Professionals (sämtliche Qualitätskriterien für Professionals gelten natürlich auch für Master-TrainerInnen).
2. Der/die infosyon Master-TrainerIn verfügt über fundierte Erfahrungen in der Anwendung von SO+A (theoretisch und praktisch), nachweisbar durch
  - mindestens 5 Jahre Erfahrungen als Aufsteller, davon mindestens 3 Jahre als Organisationsaufsteller
  - mindestens 200 eigene Organisationsaufstellungen
  - eigene fachspezifische Weiterbildung (z.B. Tagungen, Seminare bei Kollegen,..)
3. Der/die infosyon Master-TrainerIn verfügt über qualifizierte Erfahrungen als Trainer und Fortbildner in SO+A, nachgewiesen durch
  - mindestens eine durchgeführte Fortbildung mit mindestens 10 Teilnehmern
  - oder anderweitige langjährige Tätigkeit als Lehr-Trainer / -Berater /-Coach.
4. Weitere Qualifikationskriterien:
  - Erfahrung/Kenntnisse mit gruppenspezifischen Prozessen, Trainings- oder Ausbildungserfahrung / Lehren und Lernen in Gruppen
  - Organisationstheoretische und grundlegende Management- Kenntnisse
  - Erfahrung/Kenntnisse in (Organisations-)Psychologie
  - Mindestens 5 Jahre Erfahrungen in u/o mit Organisationen, als Führungskraft oder interner/externer Berater
5. Der/die infosyon Master-TrainerIn verpflichtet sich, den infosyon-Verhaltenskodex für Fortbildner einzuhalten.

#### 5. Qualitätssicherung und -darstellung von Master-TrainerInnen

##### 5.1 Führen der Profile der Master-TrainerInnen auf der infosyon-Homepage

- infosyon zeigt ausschliesslich Profile seiner Mitglieder auf der Homepage

- Für jeden/jede Master-TrainerIn wird das persönliche Profil auf der Homepage gezeigt und ist so für Kunden bzw. Trainigsteilnehmer einsehbar

## 5.2 Aufnahmeverfahren eines Profils als Master-TrainerIn

- Der/die Master-TrainerIn erstellt mit dem infosyon-Selbstauskunftsbogen sein/ihr Profil. Dazu reicht er/sie Belege zu den entsprechenden Qualifikationen, Angaben über absolvierte Ausbildungen, Weiterbildungsschritte, Seminare und Supervisionen ein. Diese Selbstauskunft wird vom Qualitätsteam geprüft.
- Das Qualitätsteam prüft die Selbstauskunft und führt mit den Master-TrainerInnen ein Gespräch. Dabei werden mit Hilfe eines standardisierten Leitfadens offene Punkte zur Selbstauskunft geklärt.
- Für das Aufnahmeverfahren des Profils wird eine einmalige Bearbeitungsgebühr berechnet. Das Aufnahmeverfahren beginnt frühestens nach Eingang des Betrages auf dem Konto von infosyon. Auch wenn das Profil nicht aufgenommen wird, kann die Bearbeitungsgebühr nicht zurück erstattet werden.
- Für die Anzeige des Profils im Internet-Portal wird eine Jahresgebühr eingehoben. Im Jahr der Zertifizierung entfällt dieser Beitrag. Der Betrag für das laufende Jahr ist bis zum 31. Januar des laufenden Jahres zu entrichten.
- Fünf Jahre nach der Aufnahme eines Profils auf das Internet-Portal muss vom Master-TrainerInnen eine Rezertifizierung beantragt werden und ein Nachweis von mind. 20 Stunden Weiterbildung und Supervision pro Jahr zusammen mit einer Selbstauskunft, wie viele System-Aufstellungen durchgeführt wurden (pro Jahr mind. 25 System-Aufstellungen) erbracht werden.
- Der/die Master-TrainerIn verpflichten 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, die Zahlungsvereinbarungen oder anderen Anforderungen (z.B. zu erbringende Nachweise) kann der Vorstand das Profil des/der Master-TrainerIn vom Internet-Portal löschen. Die Daten müssen ab dann mindestens ein Jahr bei infosyon gespeichert bleiben.
- Wenn der/die Master-TrainerIn kein Mitglied von infosyon mehr ist, erlischt auch ihr/sein Recht das infosyon Siegel oder jede andere Art von Verweis auf infosyon Zertifizierungen in ihren/seinen Unterlagen oder Homepage zu verwenden.
- Infosyon unterhält eine Schlichtungsstelle für Kunden/Trainigsteilnehmer, die Kritik an der Arbeit eines/einer Master-TrainerIn haben. Sie werden mit dem Verfahren der Mediation dabei unterstützt, dass ihre Ansprüche und die Ansprüche der Master-TrainerInnen ausgeglichen werden.