

# Systemisches Konfliktmanagement und Systemdesign - Die Entwicklung von Konfliktmanagementsystemen

In Zeiten hoher Unsicherheit in den Märkten und hoher Komplexität in Prozessen und Arbeitsabläufen sind Antwortfähigkeit nach außen und Konfliktfestigkeit im Inneren entscheidend für Erfolg und Überleben von Unternehmen und Organisationen. Konflikte im Arbeitsleben sind Problem und Chance zugleich. Eine kluge, in Aufgaben, Strukturen und Abläufe integrierte Kommunikation und Konfliktkultur unterstützen, Probleme und Schwierigkeiten frühzeitig zu erkennen, niedrighschwellig zu bearbeiten und so als Grundlage für Weiterentwicklung zu nutzen.

Kurt Faller hat den von Prof. W. Ury (Harvard University) entwickelten Ansatz des Systemdesigns aufgenommen und mit der Systemdesign-Schleife ein praktikables Modell der Entwicklung und Implementierung von Konfliktmanagementsystemen erarbeitet. In diesem Praxis- und Design-Kurs hat jeder Teilnehmende die Möglichkeit, ein konkretes, auf die speziellen Bedarfe des jeweiligen Unternehmens, der Verwaltung oder der sozialen Organisation zugeschnittenes Design für ein Konfliktmanagementsystem zu entwickeln.

## Zielgruppe

- ▮ Führungskräfte, Personalverantwortliche und Betriebs- / Personalräte, die die Konfliktkultur ihres Unternehmens weiterentwickeln wollen
- ▮ Mediatoren, Organisationsberater, Trainer, Supervisoren und Coaches, die als interne oder externe Berater Konfliktmanagementsysteme in und mit Organisationen entwickeln wollen

## Voraussetzungen

- ▮ Berufserfahrung als Führungskraft, Personalmanager oder Betriebsrat
- ▮ Ausbildung als Mediator und / oder Berater

## Ihr Nutzen

Als Systemdesigner sind Sie befähigt,

- ▮ Analyseverfahren für Organisationskultur und Konfliktmanagement anzuwenden
- ▮ Konfliktkosten zu berechnen
- ▮ Konfliktmanagementsysteme zu entwerfen, Schritt für Schritt zu entwickeln und in die Organisationsabläufe zu integrieren
- ▮ eine professionelle Prozessberatung für die Entwicklung und Implementierung von Konfliktmanagementsystemen zu gestalten
- ▮ eine Kultur der organisationalen Achtsamkeit und Verantwortung im Unternehmen zu entwickeln

## Ablauf

Die Weiterbildung "Systemisches Konfliktmanagement und Systemdesign" umfasst drei Module mit neun Trainingstagen. In diese Module sind konkrete Praxis- und Projektbesprechungen integriert. Zwischen den Modulen erhalten Sie Beratung und Transferunterstützung durch ein 60-minütiges Telefon- / Online-Coaching durch einen Trainer.

## Methoden

Theorievortrag, Kleingruppenarbeit, Moderation und Rollenspiele, Fallarbeit an Projekten aus Ihrem Arbeitsumfeld und Supervision, E-Learning

---

Sie arbeiten sehr anwendungsbezogen in und zwischen den Modulen:

- | Begleitend zum Training arbeiten Sie an einem **Projekt** aus Ihrem Unternehmenskontext. Ihr unmittelbarer Lerntransfer: Sie erhalten Impulse und Lösungsansätze durch Trainingsinput, kollegiale Beratung in der Gruppe, Erfahrungsaustausch und Reflexion. Dadurch können Sie bereits während der Ausbildung den Transfer herstellen.
- | Wir realisieren mit Ihnen eine neuartige Verbindung von *Blended Learning und Social Learning*. Sie arbeiten von Beginn an parallel zu den Präsenzveranstaltungen gemeinsam mit und über unsere Online-Plattform ILIAS. In Vorbereitung von und zwischen den Modulen stellen wir Ihnen dafür spezielle Aufgaben, Trainingsunterlagen, Links sowie die Möglichkeiten für den Austausch in Peer Groups, Online-Konferenzen etc. zur Verfügung. Der Vorteil - das Angebot steht Ihnen **täglich 24 Stunden** und nach Beendigung der Ausbildung „**lebenslang**“ zur Verfügung. Sie können Ihr Expertenwissen gleichzeitig mit Ihren Kurskollegen teilen, in Foren austauschen und so Ihre eigene *Plattform* entwickeln.
- | Sie bauen sich so auch Ihr eigenes Netzwerk für den weiteren Austausch, kollegiales Coaching und Ihre Professionalisierung!

## Schwerpunkte

### Modul 1 (3 Tage)

#### Systemische Wirtschaftsmediation und Organisationsentwicklung

- | Das Konzept der META-Mediation
- | Innerbetriebliche Konfliktbearbeitung
- | Grundlagen der systemischen Organisationsberatung
- | Die Systemdesign-Schleife
- | Auftragsgestaltung und systemische Einordnung
- | Arbeiten mit dem Hexagon systemischer Konfliktregelung

Dazwischen: Beratung und Transferunterstützung durch ein 60-minütiges Telefon- / Online-Coaching mit einem der Trainer

### Modul 2 (3 Tage)

#### Systemdesign - Entwicklung von Konfliktmanagementsystemen (KMS) in Unternehmen, Verwaltungen und Organisationen

- | Grundlagen systemischer Organisationsanalyse
- | Die Aufbaustruktur für ein Konfliktmanagementsystem
- | Die Ablaufstruktur für ein Konfliktmanagementsystem
- | Die Angebote für ein Konfliktmanagementsystem
- | Innerbetriebliche Konfliktberatung
- | Kooperation von Internen und Externen bei der innerbetrieblichen Konfliktbearbeitung

Dazwischen: Beratung und Transferunterstützung durch ein 60-minütiges Telefon- / Online-Coaching mit einem der Trainer

### Modul 3 (3 Tage)

#### Achtsames Management und Konfliktkultur

- | Implementierung von Konfliktmanagementsystemen
-

- | Ausbildung von Konfliktlotsen und internen MediatorInnen
- | Konfliktmanagement-Handbuch
- | Betriebsvereinbarung
- | Grundlagen des Achtsamen Managements
- | Konfliktmanagement und Führungskultur
- | Hybride Managementsysteme
- | Temporäre Managementsysteme in Change Prozessen
- | Post-Merger-Integration

## Trainer

### Kurt Faller

Pädagoge, Mediator und Lehrmediator BMWA®, Coach und Organisationsberater. Schwerpunkt seiner Arbeit ist die systemische Konfliktbearbeitung. Dazu gehören Mediationen im Betrieb ebenso wie Teamkonfliktmoderationen, die Bearbeitung schwieriger Organisationsentwicklungs- oder Veränderungsprozesse, Konfliktcoaching von Führungskräften und die Qualifizierung von Führungspersonal. Autor mehrerer Bücher zu Mediation und Konfliktmanagement, z. B. Konfliktfest durch Systemdesign; Stuttgart 2014. Innerbetriebliche Wirtschaftsmediation; Frankfurt: 2014 (mit D. Faller)

### Dorothea Faller

Lehrmediatorin BMWA®, Supervisorin DGSv, Systemdesignerin, Studium der Heilpädagogik. Arbeitsschwerpunkte: Mediation, Beratung und Konfliktbearbeitung in Organisationen, Teamkonfliktmoderation, Teamentwicklung, Prozessbegleitung, Coaching, Training von Fach- und Führungskräften, Aufbau von Konfliktmanagementsystemen. Veröffentlichung: Perspektive Mediation 3/2013 Mediation als Grundlage für Selbstbestimmung. Innerbetriebliche Wirtschaftsmediation; Frankfurt: 2014 (mit K. Faller)

## Termine

Als Inhouse-Training individuell an Ihren Bedarf angepasst buchbar.

## Mehr zum Thema

Systemdesigning - die Entwicklung und Implementierung von Konfliktmanagementsystemen in Unternehmen und Organisationen ist in den USA schon länger etabliert. Dieser Ansatz hat das Ziel, Konfliktmanagement als Steuerungsinstrument in Unternehmen zu etablieren und durch die Entwicklung dauerhafter, mediativ orientierter Konfliktmanagementsysteme eine Veränderung der Konflikt- und Umgangskultur zu erreichen. Als "Systemdesigner" werden Führungskräfte und Berater bezeichnet, die systemische Organisationsentwicklung, Mediation und organisationale Achtsamkeit verbinden.

"Im Systemdesign geht es um die Synthese von Organisationsentwicklung mit der modernen Mediation in einer professionellen Prozessberatung" schreibt Friedrich Glasl in dem Vorwort des Buches "Konfliktfest durch Systemdesign - ein Handbuch für die Praxis der lernenden Organisation" von Kurt Faller. Dieses Handbuch ist Grundlage des Kurses und Teil der Ausbildungsmaterialien.

Um den komplexen Prozess der Entwicklung eines Konfliktmanagementsystems darzustellen und handhabbar zu machen, hat Kurt Faller die Systemdesign-Schleife entwickelt.

### Systemdesign Weiterbildung - Systemdesign-Schleife

In Unternehmen wird das Denken und Handeln von Führungskräften und Mitarbeitenden durch den "operativen Fluss" – die Erledigung der aktuellen Aufgaben und die Kommunikation nach innen und außen bestimmt. Die

Schleifenform reflektiert die Balance zwischen der Entwicklung neuer Strukturen und Abläufe und der Integration dieser Elemente in die Organisation. Sie eröffnet neue Räume für Reflektion und Entwicklung und justiert sich immer wieder an den Zielen, Strukturen und Abläufen des Unternehmens.

Dieser Prozess aus 15 Schritten und 4 Meilensteinen wird im Kurs detailliert vermittelt und konkret angewandt. So entsteht für jeden Teilnehmer sein "Meisterstück" - der Entwurf für ein auf die jeweilige Organisation bezogenes Konfliktmanagementsystem (KMS). Dies kann ein auf Dauer angelegtes KMS sein oder ein temporäres KMS bei Change-Prozessen, Fusionen oder als Begleitung von Post-Merger-Integrationen. Möglich sind auch hybride Managementsysteme wie die Verknüpfung von Gesundheitsmanagement, Fehlerkultur, Risiko- und Compliance-Management mit Formen des Konfliktmanagements. Ebenso Entwürfe zur Weiterentwicklung der Unternehmens- und Führungskultur.

[Weitere Infos unter medius-gmbh.com](http://medius-gmbh.com)

### **Literaturhinweis:**

Dorothea und Kurt Faller: Innerbetriebliche Wirtschaftsmediation 2014, Frankfurt Metzner Verlag

Faller Kurt: Konfliktfest durch Systemdesign 2014 Stuttgart, Concadora Verlag

Faller Kurt, Fehler Bernd, Kerntke Wilfried (Hrsg): Systematisches Konfliktmanagement 2014, Stuttgart, Schäfer Poeschel

Dorothea und Kurt Faller: Achtsames Management Frankfurt 2018, Metzner Verlag

### **Dauer**

9 Tage

1. Tag: 10:00 - 18:00 Uhr

Folgetage 09:00 - 17:00 Uhr

### **Zertifikat**

Zertifikat der GRUNDIG AKADEMIE und der Medius GmbH

### **Ansprechpartner**



Matthias Lutz

Tel: +49 911 95117-545

[matthias.lutz@grundig-akademie.de](mailto:matthias.lutz@grundig-akademie.de)



Karolina Schmidt

Tel: +49 911 95117-535

[karolina.schmidt@grundig-akademie.de](mailto:karolina.schmidt@grundig-akademie.de)



Dorothea Faller

Tel: +49 2571 9929093

[dorothea.faller@medius-gmbh.com](mailto:dorothea.faller@medius-gmbh.com)

---