

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

Rollenbeschreibung „Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)“	
Ziele	<p>Führungskräfte, Verantwortliche für Change und Transformation, Personal- und Organisationsentwickelnde, Projektleitende, Produktmanager und Produktmanagerinnen, Product Owners oder Scrum Masters, sollen mit dem Kompetenzprofil des Personenzertifizierten Trainers, Coach and Consultant - New Work als Trainer, Coach and Consultant für Transformations- und Veränderungsprozesse, Unternehmen zielgerichtet in der Arbeitswelt 4.0 begleiten, steuern sowie führen können.</p> <p>Damit die Fähigkeit New Learning for New Work als Trainer, Workshops, Seminare und Trainings nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen zur Methodik und Didaktik u.a. für die digitale Transformation nachhaltig zu konzipieren, durchzuführen und zu evaluieren und somit New Work Konzepten auf allen Ebenen umzusetzen. Dabei Themen wie Sinnstiftung, Potentialentfaltung, Kollaboration, Haltung, Kultur nicht nur zu vermitteln, sondern auch selbst zu leben.</p> <p>Die Fähigkeit als Coach mit systemischem Blick Menschen in Organisationen, auch mit agiler Ausrichtung zu unterstützen u.a. bei der Befähigung im Umgang mit Veränderungen, Unsicherheiten, Widersprüchen, offenen und unscharfen Konflikten sowie schnell wechselnden Aufgaben und Rollen. Sowie Kenntnisse aller Methoden mit dem auch Konflikte bewältigt und vermieden werden können und wie eine Flexibilität bei der Konfliktlösung sichergestellt wird.</p> <p>Die Fähigkeit als Consultant ein ganzheitliches Verständnis von Unternehmensführung und Managementpraxis für Change-Prozesse zur Wahrnehmung von Führungs- und Managementaufgaben zu entwickeln, insbesondere in agilen und digitalisierenden Umfeldern. Dabei Individuen, Teams, Unternehmen, Organisationen und multinationale Joint Ventures in ihrer Veränderung und Transformation auf ihrem individuellen Weg mit New-Work-Skills zielorientiert zu beraten und zu begleiten.</p> <p>Die Entwicklung von Führungskräften, Mitarbeitern, Mitarbeiterinnen, Diverse und Teams mit ihren individuellen Fähigkeiten stehen im Mittelpunkt der New-Work-Agenda aller drei Rollen.</p> <p>Da sich durch agilere Arbeitsformen und Digitalisierung bestehende Hierarchien verflachen oder sogar aufheben, ist es die Aufgabe eines Personenzertifizierten Trainer, Coach and Consultant - New Work gem. EN ISO/IEC 17024, Sinnstiftung, Kreativität und Individualität zu fördern. Synchron hierzu ist die neue Kultur von Führung zu beachten. Eine kollaborative Führung, die neue Rollen der Führung lebt und sich verstärkt einer coachenden Haltung bedient und das Engagement und die Selbstorganisation der Einzelnen und von Teams ermöglicht.</p>

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

<p>Aufgaben / Verantwortlichkeiten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Der Personenzertifizierte Trainer, Coach and Consultant gem. Standard der EN ISO/IEC 17024 hat die Aufgabe verschiedene Methoden professionellen Trainings, Coachings und Beratung anzuwenden und muss die Sensibilisierung für das Vorhandensein unterschiedlicher Verhaltensmuster, Menschenbilder und Bedürfnisse von Coachees wahrnehmen und diese mithilfe spezifischer Skills erfüllen. • Zielgruppengerechte Trainings Coachings und Consultingprozesse unter Berücksichtigung neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse und Methoden lebendig und nachhaltig zu konzipieren, zu planen, durchzuführen und zu evaluieren umso Verbesserungspotentiale aufzuzeigen und Entwicklung auf allen Ebenen zu ermöglichen. • Lebendige Strukturen sowie Beziehungen zu schaffen, in welchen die Teilnehmer, Teilnehmerinnen und Diverse in nachhaltigen Trainings- und Coaching Prozessen ihre Potenziale entdecken umsetzen können. • Als Trainer/ Trainerin, Coach und Berater, Beraterin eigenes Kommunikationsverhalten reflektieren und mit dem Gegenüber in Beziehung zu treten. • Mit Widerständen oder schwierigen Situationen im Training, Coaching oder in der Beratung selbstreflexiv umzugehen und dabei um die Wirklichkeitsschaffende Kraft eigener Deutungen, Gefühle und Festlegungen zu wissen. • Mit besonderen Bedürfnissen und Vielfalt die Perspektive eines Coachees, einer am Training teilnehmenden Person einzunehmen, einschränkende Glaubenssätze zu positiven Glaubenssätzen zu transformieren, selbst diskriminierungsfrei zu handeln und entsprechendes Verhalten der Beteiligten untereinander als Norm (Spielregeln) durchzusetzen. • Visuelle Medien sachgerecht auszuwählen, richtig einzusetzen und einen effektiven strukturierten Verlauf eines Trainings, Coachings und Beratung mit den Beteiligten zu vereinbaren und sich an ihn zu halten. • Individuen und Teams zu fordern und zu fördern und damit deren Entwicklung bzw. die gewünschten Veränderungen nachhaltig zu unterstützen. • Als Trainer, Coach und Berater mit eigenständiger Persönlichkeit in der Aufgabe und in der Beziehung sich zu zeigen und die distanzierende Wirkung einer (Experten) Rolle zu minimieren. • Vorbild und durch einen wertschätzenden empathischen Umgang als Begleiter präsent zu sein, um die Grundlagen für den Lernerfolge und Entwicklungsprozesse zu schaffen. • Als Trainer, Coach und Berater sich um ein eigenes menschliches Wachstum bemühen, sich der eigenen blinden Flecken bewusst sein und welche das Verhalten in Lernprozessen bestimmen können - diese zu reflektieren und zu vermeiden.
--	---

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

QUALIFIKATIONSBEREICHE UND KOMPETENZFELDER

Die in der nachfolgenden Tabelle angeführten Qualifikationsbereiche und Kompetenzfelder geben einen Überblick über die fortgeschrittenen Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen des „Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)“ nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

Kompetenzfeld	Qualifikationsbereiche Kenntnisse - Fertigkeiten - Kompetenzen
Fach-, Kontext-, Sozial-, Selbst-, Didaktische Kompetenz	<p>A) Personenzertifizierter ZTCCNW:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit im Wandel der Industrie- zur Wissensgesellschaft klassische Konzepte von Arbeit - Zeit, Raum und Organisation neu zu denken, Unternehmen, Teams sowie Individuen auf ihrem Weg aus einem veraltenden Arbeitssystem zu unterstützen und das Rollenbild des ZTCCNW situationsbedingt im jeweiligen Kontext unter Beachtung der wichtigsten Merkmale von „New Work“ umzusetzen. • Fähigkeit Unternehmen die „lean“ arbeiten wollen, bei der Beantwortung von Fragen beratend zur Seite zu stehen, wie beispielsweise, sind vorhandene Unternehmenshierarchien noch zeitgemäß, warum muss sich überhaupt etwas verändern, wie viel Freiheit erhalten Mitarbeitende, wie sehr sollen diese „von oben“ kontrolliert werden, wie wird mit Fehlern umgegangen, wie wird Innovation gefördert und wie sieht moderne Führung aus? • Fähigkeit frei, menschlich und zukunftsfähig die neue Arbeitswelt zu gestalten und das Wissen, welche Stellschrauben für flexiblere Arbeitskonzepte als eine Perspektive und nicht als eine konkrete Methode, gedreht werden müssen. • Fähigkeit zu erkennen, wie viel Agilität verkraftet ein Unternehmen, und der Einzelne, taugt Agilität als Organisationskonzept, welcher Prozess, welcher Standard und Planung muss tatsächlich evaluiert oder vielleicht, wo sie einengen und dem Sinn des Unternehmens nicht dienen, abgeschafft werden. • Fähigkeit und Kenntnis, wie Unternehmen und Organisationen ihren Mitarbeitern, Mitarbeiterinnen und Diverse helfen können, mit Entscheidungshoheit und Verantwortungsübernahme umzugehen, Vertrauen von heute auf morgen geschaffen werden kann und zu verstehen, das „New Work“ nicht nur die Einführung neuer Arbeitsweisen bedeutet, sondern eine nachhaltige Veränderung und Weiterentwicklung der Organisations-, Konflikt- und Kommunikationskultur im Unternehmen mit sich bringt. • Fähigkeit Unternehmen bei der eigenen Antwort auf Fragen zu beraten, wie muss sich die Organisation wandeln, um auf veränderte Arbeitsbedingungen, neue Marktanforderungen nicht nur

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

	<p>reagieren zu können, sondern zu agieren und damit als Arbeitgeber und Dienstleister am Markt attraktiv zu bleiben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit in der Hinführung und Qualifizierung von Mitarbeitern, Mitarbeiterinnen und Diverse, um eine Verankerung und damit Leben neuer Werte und Prinzipien in Unternehmen und Organisationen zu erreichen und als Trainer, Coach and Consultant - New Work bei diesem Prozess zu begleiten • Fähigkeit nach den Leitsätzen des Agilen Manifestes und seinen daraus abzuleitenden Haltungen: Ergebnisoffenheit, Fehlertoleranz und Pragmatismus mit agilen Werten, Methoden, Werkzeuge oder Rollen, Unternehmen und Organisationen zu beraten und unter Beachtung von New-Work-Skills und New-Work-Methoden zu unterstützen. <p>B) Trainer NEW WORK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit zur Entwicklung eines Lernverständnisses, dass der aktiven Rolle des Lernenden, seiner Selbststeuerung und Selbstorganisation Rechnung trägt. • Kenntnis neuzeitlicher und relevanter Lerntheorien und die Fähigkeit, das Wissen aus neurodidaktischen Lernprinzipien in Handlungsvermögen und Sinnstiftung zu transferieren • Fähigkeit zum Perspektivwechsel, der den Wechsel vom Standpunkt eines reinen Wissensvermittlers zu dem eines Lernbegleiter einschließt. • Kenntnis u.a. von klassischen, kreativen und agilen Lernmethoden und Fähigkeit der Anwendung - unter Berücksichtigung der Lern- und Transferziele, der Lerninhalte, der Vorkenntnisse, der Lernmotivation und Evaluation der Lernergebnisse. • Fähigkeit der richtigen Auswahl und Nutzung von Material zur Unterstützung des Lernens, dem qualitätsgerechten Einsatz von Materialien, d. h. Auswahl, Beurteilung und didaktische Aufbereitung, qualitätsgerechte Materialien, Selbststeuerung, Transfer und Handlungsorientierung der Lernenden. • Fähigkeit, die Perspektive des Lernenden einzunehmen, Vermögen, selbst diskriminierungsfrei zu handeln und entsprechendes Verhalten der Lernenden untereinander als Norm durchzusetzen. • Fähigkeit, den Lernfortschritt zu überprüfen, zu messen und zu bewerten (Lernfortschrittskontrolle) sowie die Fähigkeit, die erforderlichen Personal- und Zeitressourcen für die verschiedenen Formen der Lernfortschrittskontrolle (Übungen, Prüfungen, etc.) einzuschätzen und effizient zu nutzen. • Fachliche und methodische Fähigkeiten und das Wissen wie zu Themen wie Arbeit 4.0, Agilität und New Work offene und unscharfe Probleme bewältigt werden können. • Kenntnis von handlungsorientierten und beruflichen Standards und entsprechendes Wissen und Können in einem abgrenzbaren Feld.
--	---

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit, Lernende beim Erwerb von Wissen, Kompetenzen und was Arbeiten im New-Wok-Stil in der Arbeitswelt 4.0 kennzeichnet und beim Transfer in die jeweiligen Arbeitswelten, zu begleiten und zu beraten. • Fähigkeit Gruppen und Teams bei typischen Schwierigkeiten beim Arbeiten im New-Work-Modus zu einer werteorientierten und kollaborativen Zusammenarbeit zu motivieren und anzuleiten. • Fähigkeit mit Widerständen konstruktiv und wertschätzend umzugehen, Konflikte zu erkennen und situationsentsprechend zu bewältigen, Eskalationsstufen von Konflikten zu erkennen, zu benennen und sich durch situationsadäquate Gesprächsführung de-eskalierend einzubringen. • Fähigkeit eigenes Kommunikations- und Konfliktverhalten zu analysieren und zu reflektieren und bereit sein, Feedback von anderen zu erhalten und anzunehmen. • Fähigkeit Individuen und Teams wertschätzend mit Hilfe entsprechender Techniken zur Selbstreflexion anzuleiten und damit die Entwicklung von Selbstmanagementkompetenz zu fördern. • Fähigkeit zum aktiven Zuhören, offen zu fragen, Gedanken und Gefühle adäquat wiederzugeben, zu strukturieren, einen offenen, wertschätzenden Dialog zu gestalten. • Kenntnisse und Fähigkeiten zur Planung, Durchführung und Evaluierung eines Trainingsprozesses von Auftragsgestaltung bis zur nachhaltigen Implementierung • Fähigkeit, Präsentationen ziel- und adressatengerecht vorzubereiten und umzusetzen, geeignete visuelle Medien sachgerecht auszuwählen und richtig einzusetzen, überzeugend zu argumentieren, komplexe Sachverhalte anschaulich darzustellen, verständlich und anregend zu formulieren, Aufmerksamkeit und Interesse der Lernenden zu wecken, zu leiten und zu erhalten. • Fähigkeit kollektives Wissen zu aktivieren oder zu generieren und die Lernenden zu inspirieren. • Fähigkeit, Menschen zu motivieren, Ziele zu bestimmen und zu definieren, Interessen zu erfassen und für das Lernen agil und kreativ zu gestalten. • Fähigkeit eine wertschätzende sinnstiftenden Atmosphäre zu schaffen, und somit die Selbstführungs- und Selbstmanagementkompetenz der Lernenden zu stärken und zu fördern. • Fähigkeit, selbstbestimmt und selbstorganisiert Ziele und Aufgaben der eigenen beruflichen Entwicklung zu definieren und wahrzunehmen. • Fähigkeit, Meinungsverschiedenheiten und Interessengegensätze zu erkennen und einzuschätzen, Anzeichen eines Konfliktes zu
--	---

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

	<p>erkennen, zu bewerten und zu beachten, Deeskalationsstrategien zielgerichtet anzuwenden, eine angemessene Strategie der Konfliktlösung anzuwenden und den passenden Ton zu finden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit, selbstbestimmt und selbstorganisiert Ziele und Aufgaben der eigenen beruflichen Entwicklung zu definieren. • Fähigkeit, die eigene Kompetenz zu reflektieren und sich mit neuen Anforderungen und Entwicklungen auseinanderzusetzen • Fähigkeit, die eigene Situation sowie die sie bedingenden Prozesse des Wandels und der Entwicklung immer wieder neu zu bestimmen. • Kenntnis über Medien, deren Gestaltung sowie die Fähigkeit diese so einzusetzen, dass sie die Funktion kognitiver Werkzeuge für die Bearbeitung komplexer Probleme erlauben. • Fähigkeit, eine Kultur der Toleranz, Offenheit und Wertschätzung gegenüber Vielfalt zu fördern, als Chance zu begreifen und diese für den Lernerfolg sicht- und nutzbar machen. • Fähigkeit zum qualitätsgerechten Einsatz von Fragetechniken, Auswahl, Beurteilung, didaktische Aufbereitung und eine qualitätsgerechte Steuerung eines Trainings. • Fähigkeit zu kulturanalytischer und kultureller Sensibilität und zum Perspektivwechsel bei kulturellen Überschneidungssituationen und bewusst eine Kultur der Toleranz, Offenheit und Wertschätzung gegenüber Vielfalt zu fördern und Vielfalt als Chance zu begreifen und diese für den Lernerfolg produktiv zu machen. • Kenntnis über die Selbstverpflichtung zur Beachtung und Anwendung von Grundsätzen der Erstellung von Lerndienstleistungen, die sich an universellen ethischen, demokratischen und humanitären Werten orientieren. • Fähigkeit Grundsätze zu vermitteln, wie Fairness, diskriminierungsfreies Verhalten, Wahrnehmung von Verantwortung, Qualitätsbewusstes Handeln, Bereitschaft zur Teamarbeit, Dienstleistungsbereitschaft, Effizienzorientierung, Innovationsorientierung, Entwicklung produktiver Werthaltungen, Einstellungen und Ideale. <p>C) Coaches NEW WORK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse der wichtigsten New-Work-Skills, wie Teamfähigkeit, Selbststeuerung, Führungswissen, OE-/PE-Wissen, soziale und kommunikative Kompetenz. • Kenntnisse über Theorien der menschlichen Wahrnehmung, Kognition, Wertesysteme, Glaubenssätze und Emotionen und dabei die Fähigkeit, die Bedeutung, eigenen professionellen Handelns, beruflicher Erfahrungen, Fakten, Gedanken und Gefühle und die Art, zu vermitteln. • Kenntnis professioneller Standards und die Fähigkeit, sie im Rahmen des Coachings angemessen anzuwenden.
--	--

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit zur Selbstevaluation und zum Qualitätsmanagement, Auseinandersetzung mit neuen Ansätzen und Forschungsfeldern, Selbstmanagementkompetenzen (Selbstmanagement & Selbstführung), Stärken und Entwicklungsfeldern. • Kenntnisse und Fähigkeiten zur Planung, Durchführung und Evaluierung eines Coachingprozesses von Auftragsgestaltung bis zur nachhaltigen Implementierung • Fähigkeit zum Treffen einer Coaching-Vereinbarung (beschreibt die Fähigkeit zu verstehen, was in der jeweiligen Coaching-Interaktion erforderlich ist und sich mit Interessenten und neuen Klienten über den Coaching-Prozess und die Coaching Beziehung zu einigen). • Fähigkeit, einen effektiven Coaching-Plan mit dem Klienten aufzustellen und sich an ihn zu halten. • Kenntnisse und Fähigkeit zur Anwendung von Methoden der Evaluation u.a. während des Prozesses zur Entwicklungsförderung sowie einer angemessenen Dokumentation und der Durchführung eines Feedbacks. • Fähigkeit zusammen mit dem Coachee Möglichkeiten zum kontinuierlichen Lernen im Rahmen des Coachings und in Situationen des persönlichen und des beruflichen Lebens zu schaffen, sowie Möglichkeiten für neues Handeln zu schaffen, das so effektiv wie möglich zu den vereinbarten Ergebnissen führt. • Fähigkeit, eine sichere, unterstützende Umgebung herzustellen, die bleibenden gegenseitigen Respekt und bleibendes gegenseitiges Vertrauen schafft. • Fähigkeit mit voller Aufmerksamkeit präsent zu sein und die Fähigkeit eine spontane Beziehung mit dem Klienten aufzubauen, die durch offene, flexible, vertrauensvolle und selbstbewusste Interaktion geprägt ist. • Fähigkeit während der Coaching-Sitzungen effektiv zu kommunizieren und eine Sprache zu gebrauchen, die die größtmögliche positive Wirkung auf den Klienten hat. • Fähigkeit durch Fragen die Informationen offen zu legen, die nötig sind, damit der Coachee maximal von der Coaching-Beziehung profitieren kann oder die für die Coaching Beziehung nützlich sind. • Fähigkeit, vielfältige Informationsquellen zu bewerten, daraus ein Gesamtbild zusammensetzen und Interpretationen zu liefern, die dem Coachee zu einem stärkeren Bewusstsein verhelfen und es ihm so ermöglichen die vereinbarten Ziele zu erreichen. • Fähigkeit, die Aufmerksamkeit auf das zu lenken, was wichtig für den Coachee ist, es aber seiner Verantwortung zu überlassen, ob er handelt.
--	--

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

	<p>D) Consultants NEW WORK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse und Fähigkeiten zur Planung, Durchführung und Evaluierung eines Consulting-Prozesses von Auftragsgestaltung bis zur nachhaltigen Implementierung unter Einsatz von Consulting-techniken und -methoden zum klassischen & agilen Projektmanagement, Moderation, Präsentation, Kommunikation, Personal- und Teamentwicklung, Innovation und Kreativitätsentwicklung. • Fähigkeit, Organisationen in ein Stakeholder-Management einzubinden und die ökonomischen, ökologischen, technologischen, politischen, sozialen und rechtlichen Bedingungsfaktoren. • Kenntnisse zu beratungsrelevanten aktuellen wirtschaftlichen und politischen Entwicklungen auf nationaler und internationaler Ebene • Kenntnis der Einflussfaktoren von New Work, Arbeitswelt 4.0 (VUCA) Digitale Transformation und deren potenzielle Auswirkungen auf Unternehmen und Gesellschaft. • Kenntnis aktueller Entwicklungen, Modelle (Best Practice) und Forschungsfeldern der Organisationsentwicklung, Führung und Zusammenarbeit 4.0 gerade in Zusammenhang von Veränderungen. • Kenntnis über unterschiedliche Werte und Kulturen im organisationalen Kontext sowie über klassische und agile Beratungsformate innerhalb von Organisationen. • Kenntnisse zu Funktion, Rolle und Status innerhalb einer Organisation, Wissen um die Dynamik von Gruppen, Macht und Hierarchie in Systemen. • Kenntnisse von klassischen und modernen Theorien zu Führung, Personalentwicklung und Management. • Fähigkeit zur Gestaltung der Kommunikation zwischen Individuum, Gruppe und Organisation und Kenntnisse über formelle und informelle Kommunikation in Unternehmen. • Fähigkeit zur Handhabung von Eskalationen und Konfliktmustern auf individueller, interpersonaler und organisationaler Ebene. • Fähigkeit des Nachweises der wichtigsten Kompetenzfelder von New Work wie Kommunikations-, Gesprächs- und Verhandlungsführungskompetenz, Change-Kompetenz Kreativitätskompetenz, Mediale Kompetenz, Kollaborationskompetenz sowie Reflexionskompetenz zur eigenen Rolle und Aufgabe, persönlichen Erfahrungen und Verhaltensmustern. • Fähigkeit zum konstruktiven Umgang mit Unterschieden und deren Auswirkungen, Wissen, um Gender- und Kulturtheorien und wie in sozialen und gesellschaftlichen Zusammenhängen zu denken und verantwortungsbewusst gehandelt werden sollte.
--	--

Kompetenzprofil/Zertifizierungsprüfung Personenzertifizierter Trainer, Coach and Consultant - New Work (ZTCCNW)

nach dem Standard der EN ISO/IEC 17024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit zur Reflexion des eigenen professionellen beruflichen Handelns im Kontext von Individuum, Gruppe, Organisation und Umfeld. • Kenntnisse über Methoden zur Entwicklung des eigenen beruflichen Qualitätsprofils und Qualitätsmanagements und der Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern, Verbänden, Forschungseinrichtungen etc. • Kenntnis der Ambiguitätstoleranz (bei widersprüchlichen Wahrnehmungen und Wirklichkeitskonstruktionen, bei Unterschieden zwischen formalen und informellen Strukturen, bei Paradoxien, Unterschieden zwischen hypothetischen und faktischen Realitäten usw). • Fähigkeit zum Experimentieren (Selbstorganisationsbedingung: Fluktuationsverstärkung, Variationen schaffen) und zur Fehlerfreundlichkeit. • Kenntnisse über systemtheoretische Methoden und Fähigkeit diese anzuwenden. • Fähigkeit einer Modellierungskompetenz (Komplexitätsreduktion; flexibel anpassbare Modelle; Handlungsorientierung). • Kenntnisse über die Theorie komplexer Systeme und deren Anwendungsfelder. • Kenntnisse über Instrumente zur Moderation, Strukturierung und Visualisierung. • Kenntnisse über Formen alternativer Konfliktbeilegung, wie beispielsweise Dispute Board, externe Evaluation (Early Neutral Evaluation), Interne Evaluation (Mini Trial). • Kenntnisse über Neutralitätsprinzip, Autonomie, Freiwilligkeit, Haltung und Hybridverfahren.
--	---