

## Einladung

**7. Oktober 2015 in der IHK Münster**  
**Sentmaringer Weg 61**  
**48151 Münster**

### **Kommunikation, Konflikte, (Arbeits-)Qualität: Eine Spirale systemischer Wechselwirkungen**

**- Integration ungenutzter Mitarbeiterpotentiale in den alltäglichen Arbeitsprozess -**

Der Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen, wie auch die Umsetzung von Veränderungsprozessen scheitern bei weitem weniger an mangelnder Kenntnis entsprechender Modelle, Methoden und Techniken.

Sie scheitern vielmehr daran, dass die ursächlich psychologisch relevanten Wechselwirkungen aller am System Beteiligten nicht oder nicht ausreichend berücksichtigt werden – das betrifft sowohl die Mitarbeiter/Innen, wie auch die Führungskräfte selbst.

In diesem Kontext berichtet der Referent von seinen Erfahrungen während seiner Arbeit in systemischer Personal- und Organisationsentwicklung. Hierbei geht es einerseits um Symptome, Ursachen und Wirkungen von ungenutzten Mitarbeiterpotentialen, sowie andererseits um die Notwendigkeit der Personalentwicklung, deren Möglichkeiten aber auch deren Grenzen.

Kern der Veranstaltung ist somit weniger das Betrachten von theoretischen Idealzielen und Regelwerken; sondern ein Blick auf Denkweisen, Entscheidungsprozesse, ungelöste Konflikte und ihre Auswirkungen sowie konkrete Fragestellungen in der Zusammenarbeit im Kontext der Arbeitseffizienz, -qualität und Veränderungsprozessen.

#### **Referent:**

**Norbert Klöckner**, (Dipl. Betriebsw.),  
Inh. der „Systemische Personal- und Unternehmensentwicklung“ in Mettmann.  
Er arbeitet seit 20 Jahren selbständig in der Begleitung Veränderungsprozessen, als (Konflikt-)Moderator, Teamsupervisor, Coach und Seminarleiter in Fragestellungen zu den Themen: Führung, Kommunikation und Zusammenarbeit.

#### **Beginn:**

17:00 Uhr **Sitzungssaal**

#### **Ende:**

ca. 19:00 Uhr

#### **Anfahrtsskizze:**

<http://www.ihk-nordwestfalen.de/>

**Bitte um Anmeldungen an**  
[dgq-regionalkreis@ihk-nordwestfalen.de](mailto:dgq-regionalkreis@ihk-nordwestfalen.de)