

## **Klärungshilfe....ein Weg ins Land der Scheinriesen**

Sie kennen doch sicher Herrn Tur Tur?

Herr Tur Tur ist dieser Scheinriese aus dem bekannten Kinderbuch des Schriftstellers Michael Ende „Jim Knopf und Lukas der Lokomotivführer“ – immerhin schon aus dem Jahr 1960. Wer das Buch nicht gelesen hat kennt Herrn Tur Tur sicherlich aus der „Augsburger Puppenkiste“, wo er Jim Knopf und Lukas in einer verzweifelten Lage mitten in der Wüste begegnete (Für Auditive: „Eine Insel mit zwei Bergen und dem tiefen weiten Meer, mit viel Tunnels und Geleisen und dem Eisenbahnverkehr, nun, wie mag die Insel heißen, ringsherum ist schöner Strand, jeder sollte einmal reisen in das schöne Lummerland...“).

Herr Tur Tur ist ein Scheinriese: je weiter man sich von ihm entfernt, desto größer scheint er. Je näher man ihm kommt, desto kleiner wird er – und wenn er vor einem steht, ist er von ganz normaler Statur. Wer Herrn Tur Tur von weitem sieht, hat zunächst einmal große Angst...deshalb ist Herr Tur Tur recht einsam.

Keine Angst, dies ist wirklich der Bericht über das Forum 4 c des Konfliktmanagement-Kongresses 2014 mit dem Titel „Klärungshilfe“ des Referenten Christian Prior und kein Bericht über die Augsburger Puppenkiste. Prior, der seit 1996 als selbständiger Managementtrainer, Systemberater und vor allem als Klärungshelfer in Unternehmen, Ministerien und Kliniken arbeitet, nahm Herrn Tur Tur zur Hilfe, um den Teilnehmern die Klärungshilfe verständlich zu machen.

Dem Referenten gelang es schnell, nach der Mittagspause die Schar der Forumsteilnehmer im großen Saal ins „Land der Scheinriesen“ - pardon, Konflikte - zu entführen. Es lag aber wohl auch am Charisma des Referenten, das selbst der mittagsmüdeste Kongressteilnehmer sich gerne auf dessen engagierte „Reise“-Berichte einließ.

Der Konflikt ist nichts anderes als der Scheinriese Tur Tur. Bewahrt man Distanz zum Konflikt, hat er die Chance, beängstigend zu wirken und zu sein. Die Methode der Klärungshilfe ist in Konfliktsituationen ein sehr effizienter und effektiver Weg, sich diesem Scheinriesen zu nähern.

Dabei ist Klärungshilfe nicht nur möglich im Rahmen von Einzelgesprächen oder kleinen Konfliktrunden, sondern hat sich gerade auch in Konflikt“blasen“ von bis zu 100 Personen bewährt.

Als charmanter Reiseführer stellte der Referent den Weg der Klärungshilfe an einem realen Konflikt eines Teams auf hoher und höchster Führungsebene vor, den der Referent geführt hatte. Prior zeigte den mitreisenden Kongressteilnehmern auf, wie die Klärungshilfe Wege aus dem Land der Scheinriesen findet. Im Rahmen eines moderierten Gesprächs mit allen Beteiligten, insbesondere auch den Vorgesetzten, erhält der Vorgesetzte die Möglichkeit, die Verantwortung für die Gesprächsführung an den allparteilichen Klärungshelfer abzugeben und kann sich so ganz auf seine eigene Position konzentrieren. Es ist dann Aufgabe des Klärungshelfers, durch bewährtes aktives Zuhören, Aufzeigen der Positionen von anderem Standpunkt oder aus der Metaposition und Auswahl der Themenprioritäten das direkte Gespräch zu führen und die Beteiligten durch die Konfliktsituation zu lotsen.

Gerade die Klärung der Gefühle ist dabei oft schwierig, denn jeder erachtet das als „wahr“, was er selbst als wahr empfindet. Es fällt dem Einzelnen oft schwer zu akzeptieren, dass es „die Wahrheit“ nicht als Objektivum gibt, sondern dass letztlich jeder seine subjektive Wahrheit hat. Nur, wer sich dem Konflikt annähert, sich ihm stellt, wer Klarheit in den Konflikt und seine Hintergründe bringt und wer sich „die Wahrheit“ des anderen auch einmal anschaut und sie als andere Sichtweise akzeptieren kann, kann Konflikte lösen und künftig vermeiden. Diese Schritte führen aus dem Land der Scheinriesen hinaus...

Der Klärungshelfer verzichtet in der Regel auf langwierige Einzelgespräche – er „stürzt sich gleich ins Konfliktgetümmel“, klärt beim ersten gemeinsamen Treffen das Ausmaß des Konflikts und versucht, die Gefühle der einzelnen Konfliktpartner im großen Kreis sichtbar werden zu lassen. Die Angst vor der Anwesenheit der anderen erweist sich nach Aussagen des Referenten regelmäßig als überflüssig, im Gegenteil hat sie einen positiven Einfluss auf die Klärbarkeit des Konflikts.

Der Klügere klärt selbst, er stellt sich dem Konflikt, er sucht nach dieser Klarheit, statt sich von einem Dritten eine Wahrheit aufzwingen zu lassen. Hier liegt der Vorteil der Klärungshilfe für die Lösung von Konflikten in der Gegenwart und für die Zukunft. Denn die Klärungshilfe endet nicht beim aktuellen Konflikt, sie erarbeitet auch Perspektiven für die Zukunft und eröffnet so Chancen zu künftiger Konfliktvermeidung.

Übrigens: Nachdem Jim Knopf und Lukas ihre Angst überwunden hatten und sich dem Scheinriesen Tur Tur (also dem Konflikt) genähert hatten, wurden sie gute Freunde. Die beängstigende Wirkung des Scheinriesen Tur Tur konnten alle später

wunderbar in eine nützliche Wirkung umwandeln. Tur Tur wurde der lebendige Leuchtturm von Lummerland mit wirklich richtungsweisender Aufgabe: Er sorgte dafür, dass herannahende Schiffe nicht mehr die Insel ramnten.

Klärungshilfe zeigt also nicht nur das Land der Scheinriesen auf, sie zeigt auch den Weg, um aus diesem durchaus beängstigenden Land herauszukommen!