

**Forum 4 C - Klärungshilfe – Christian Prior**

**Einführung**

Als Einführung in die eigenständige Methode der Klärungshilfe gebraucht der Referent Christian Prior signifikanterweise das Bild vom „Scheinriesen“ Tur Tur im Märchen „Jim Knopf und Lukas der Lokomotivführer“ von Michael Ende: Normalerweise laufen Menschen vor Problemen weg, weil sich durch Entfernung die Größe des Problems scheinbar verringert. Im Fall von Tur Tur hat Jim Knopf keine Angst sondern Klärungsbedürfnis (man beachte!) und sich dadurch dem „Phänomen“ genähert, wodurch es immer kleiner wurde und schließlich als zugänglicher Freund entpuppt hat.

Im sozialen Leben ist zu beobachten, dass Konflikte erst durch ein Nichthandeln größer werden. Da wir aber „Scheinzwerge“ sind, die nicht prädestiniert dazu sind, auf Phänomene zuzugehen, weil wir sie durch negative Gefühle wie Aggressionen, Verzweiflung, Missgunst, Not etc. zu großen (Schein-) Problemen werden lassen, kann uns Klärungshilfe einen Weg bieten, Klarheit in der Beziehungssituation zu erlangen und unsere negativen Gefühle im Zusammenhang mit dem Konflikt zu erkennen wie zu entschärfen, so dass nach Anwendung dieser Methode **in nur einem einzigen Gespräch von maximal 1-2 Tagen** die notwendige Basis für eine friedliche gemeinsame, funktionierende Zukunft geschaffen wird.

**Für welche Personen und in welchen Situationen eignet sich Klärungshilfe?**

- Beteiligte auf Augenhöhe  
für Beteiligte, die in einer Beziehung stehen oder standen, mit systemischem Zusammenhang, d.h. mit Wirkung in die Zukunft (z.B. Eheleute in der Trennung mit zu versorgenden Kindern, mehrere gleichrangige Geschäftsführer in einer Auseinandersetzung), sofern die Beteiligten freiwillig kooperieren
- Beteiligte im hierarchischen Zusammenhang  
z.B. betriebsinterner Konflikt, der wegen der bestehenden Fürsorgepflicht der Vorgesetzten „Chefsache“ ist und nicht delegierbar ist, was die persönliche Beteiligung der Führungskraft (!) erfordert  
z.B. betriebsexterner Konflikt mit Involvierung der Führungskraft und Auswirkungen auf die einzelnen Mitarbeiter (Problem: Chef-Chef)
- Gegenwärtiger Konflikt  
entweder aktueller Konflikt oder vergangener Konflikt, der bis in die Gegenwart wirkt

**Phasen in der Klärungshilfe**

**1. Auftragsklärung (kann sich über mehrere Telefonate erstrecken)**

Abklären der Situation des Auftraggebers, Motivation, Vertrauensbildung, Planung und Vorbereitung der Klärung

Problem: hierarchische Kontexte:

Da die Führungskraft Beteiligte ist und nicht nur zwischen Mitarbeitern zu vermitteln ist, sondern auch Führungsaufgaben und eigene persönliche Interessen zu wahren sind, kann der Rollenkomplexität der Führungskraft dadurch entgegengewirkt werden, dass die Moderation („allparteiliche Gesprächsführung“) an den Klärungshelfer abgegeben wird, d.h. Klärungshelfer/innen sind der verlängerte Arm der Führungskraft (oder deren Vorgesetzten, wenn auch die unmittelbare Führungskraft im Konflikt involviert ist). Mit

dem Auftraggeber sind Freiwilligkeit, Bereitschaft zur Wahrnehmung eigener Kritik und zum Handeln nach einem gemeinsamen einvernehmlichen Ergebnis, die Themenliste i.E., Umfang, Dauer etc. abzusprechen; Klärungshilfe macht auch nur Sinn, wenn die Konsequenzen der möglichen Verläufe geklärt sind, d.h. wenn z.B. ein Plan B besteht für den Fall, dass das Gespräch nicht zu einer einvernehmlichen Lösung führt.

Bei Trennungskontext wird vorab geklärt, wie weitreichend eine Konsequenz des Gesprächs sein darf (ob z.B. Scheidung in Betracht kommen darf oder bei Arbeitskonflikt ob Abteilungswechsel oder Kündigung in Betracht kommen)

**Wichtig:** Anders als in der Mediation dürfen in einer hierarchischen Struktur hier alle Mitarbeiter „gezwungen“ werden, an dem Gespräch teilzunehmen. Die anfangs vielleicht noch fehlende Motivation weicht erfahrungsgemäß spätestens bei der Möglichkeit, eigene Bedürfnisse schildern zu können („Der Elefant ist sowieso mit im Raum!“). Ungünstigstenfalls passiert „nichts“ oder aber es dauert länger bis Offenheit erzielt wird. Dadurch, dass Klartext geredet werden darf, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Trigger auftauchen und durch authentisches Gesprächsverhalten Offenheit hergestellt wird.

## 2. Anfangsphase

Die auftraggebende Person eröffnet (Führungskraft erläutert den Grund und gibt die Moderation ab)

**Wichtig:** Mitarbeiter werden vom Klärungshelfer auch gewarnt Angaben zu machen, die ihnen beruflich/strafrechtlich/disziplinar etc. schaden könnten – insofern herrscht gerade keine Vertraulichkeitsbasis

**Wichtig:** Klärungshelfer suchen nicht nach einer „Wahrheit“ sondern vermitteln nur die Gefühlswelt und helfen aufzuklären, in welcher Beziehung die Beteiligten zueinander stehen

⇒ Frage:

„Was treibt Dich hierher? /Was werfen Sie einander vor?“ (unmittelbar, ohne verkopfte Herangehensweise des Perspektivenwechsels; Kooperation braucht Kontakt, der dadurch hergestellt wird; jeder muss das Gefühl haben so sein zu können, wie er ist)

## 3. Selbstklärung

- entspricht in der Mediation der engeren Themensammlung/Interessen-Darlegung – (wer muss mit wem was klären? – 25% der Zeit)

## 4. Dialog oder Wahrheiten

Bedürfnis-Forschung: die Beteiligten reden zunächst ungeschützt miteinander, Gefühle werden zugelassen. Sobald sich die Beteiligten „hochzuschaukeln“ beginnen und eine emotionale Stufe erreichen, die eine Wahrnehmung der anderen Person nicht mehr ermöglicht, steuert der Klärungshelfer aktiv, damit die emotionale Anspannung sich reduziert, gleichzeitig aber die Gefühle nicht ignoriert sondern zugelassen und transparent gemacht werden(!) mit dem Ziel, dass Du-Botschaften in Ich-Botschaften umformuliert werden

### Dialogisieren

⇒ Frage an Angesprochenen:

„Wie reagieren Sie auf das Gehörte?“

## **Doppeln**

Der Klärungshelfer begibt sich durch Hocken neben die sprechende Person – wobei er sie genau beobachten und gleichzeitig in Richtung der anderen Beteiligten sprechen kann und vermittelt in „Ich“-Sätzen dem Gegenüber in weniger emotionalen, klaren, im Detail mit der sprechenden Person abgeklärten Worten, was diese hat ausdrücken wollen

### **Ziel:**

Durch gegenseitiges Wahrnehmen und stückweise Akzeptieren entsteht eine beobachtende Distanz mit dem Zweck:

- Emotionen „auszuhalten“ statt zu ignorieren
- Gefühle „auszudrücken“ statt auszuagieren

nach dem psychoanalytischen Motto: „Der Weg hinaus führt hindurch“. Wer die Beziehungsebene geklärt hat, muss sich nicht auf der komplizierteren Sachebene ausagieren (*Schulz v. Thun*).

## **5. Erklären & Lösen**

Die Beteiligten lehnen sich zurück („wenn sie fertig sind“) und der Mediator gibt eine Außendarstellung - er schildert die Dynamik aus der Außenperspektive und erklärt anhand verschiedener Kommunikationsmodelle, auf welcher Ebene Kommunikation stattgefunden hat – hier ist Fachwissen vonnöten (Psychotherapie, Kommunikationswissenschaft, Mediation)!

Mit der Zusammenfassung werden keine neuen Verletzungen zugefügt, sondern vorhandene Gräben sichtbar gemacht.

Damit fällt mit hoher Wahrscheinlichkeit nun auch die Lösung leicht.

## **6. Schlussphase**

Reflexion – was wurde gelöst, was ist noch offen, welche Themen gibt es für die Zukunft? Konsequenzen?

## **7. Nachbegleitung**

Folgegespräch nach ½ Jahr

Ideales Feedback: „Ich konnte meine Argumente alle so anbringen wie ich es wollte“

## **Fazit der Berichterstatteerin**

Aus dem Blickwinkel einer Güterrichterin ziehe ich die Schlussfolgerung, dass Klärungshilfe im gerichtlichen Bereich nur begrenzt wird einsetzbar sein, weil gerade in hierarchischen Kontexten besondere Herausforderungen bestehen hinsichtlich der Unparteilichkeit des Mediators, der „Freiwilligkeit“ aller Beteiligten an der Teilnahme, und der Vertraulichkeit der im Rahmen der Mediation erfolgten Äußerungen.

Spätestens in der Erklärungsphase dürfte es wichtig sein, dass der Klärungshelfer über profunde Kenntnisse der Psychotherapie oder Kommunikationstheorie verfügt, damit die „Narben“, die im Dialog zugefügt wurden, auch wieder professionell geheilt werden können.

Eine Bereicherung ist aber auf jeden Fall die Erkenntnis, dass das Zulassen der Gefühlsäußerungen der Beteiligten gewinnbringend im Rahmen der gegenseitigen Bedürfnis-Vermittlung ist, wenn damit die Beziehungsebene geklärt und damit eine Basis für eine Lösung geschaffen werden kann.

Die dazu hilfreiche Methode des Doppeln hat uns der Referent Prior nochmals anschaulich ans Herz gelegt und durch seine mitreißende Art dazu beigetragen, dass das Auditorium nun erst richtig neugierig auf den Prozess der Klärungshilfe geworden ist. Diese Neugier kann durch Lektüre der im Anschluss genannten Publikation praxisnah befriedigt werden:

***Der Referent Christian Prior***

*Christian Prior, geb. 1969 in Erlangen, Studium der Ingenieurwissenschaften in Augsburg und Preston, anschließend der Psychologie an der TU München; Zusatzausbildung in systemischer Therapie/Organisationsberatung, Gendertraining und Klärungshilfe; arbeitet seit 1996 als selbst. Managementtrainer, Systemberater und vor allem als Klärungshelfer in Unternehmen, Ministerien, Kliniken; Lehraufträge an verschiedenen Universitäten und Fachhochschulen*

*Publikation: (Hg Friedemann Schulz von Thun: Christian Prior und Christoph Thomann: „Klärungshilfe 3 / Das Praxisbuch“, 4. Aufl. 2017, Rowohlt ISBN9783499622144) - beschrieben wird eine echte Konfliktmediation im Berufsfeld einer Klinik vom Anfang bis zur Lösung mit Hinweisen zu Techniken, Fallstricken und Gedanken des Klärungshelfers*

*Berichterstatte*rin:

*Regina Benz, Direktorin des Amtsgerichts*

*Stadthagen 15.09.2018*