



## Fachwissen für Beratungslehrkräfte und Schulpsychologen

Aktuelle und praxisbewährte Informationen zu wichtigen Themen des schulischen Alltags.

### Handbuch der Schulberatung

#### 4.1.24 Klärungshilfe

Christian Prior und Christoph Thomann



#### Produktthinweis

Dieser Beitrag ist Teil des Fortsetzungswerkes "Handbuch der Schulberatung" der Mediengruppe Oberfranken – Fachverlage (Originalquelle siehe Fußzeile des Beitrags)

► Alle Beiträge dieser Ausgabe finden Sie hier.



#### Haben Sie noch Fragen?

Unser Kundenservice hilft Ihnen gerne weiter:

Schreiben Sie an [info@edidact.de](mailto:info@edidact.de) oder per Telefon 09221 / 949-204.

Ihr Team von eDidact



## 4.1.24 Klärungshilfe

Christian Prior und Christoph Thomann

### Inhaltsverzeichnis:

0. Auftragsklärung: Abklären von Situation und Motivation, Planen der Klärung
1. Anfangsphase
2. Selbstklärungsphase
3. Der Dialog der sich widersprechenden subjektiven Wahrheiten
4. Erklärungs- und Lösungsphase
5. Schlussphase: Abrunden
6. Nachbegleitung: Begleitung

Fazit

## 4.1.24 Klärungshilfe

Der Artikel beschreibt den aktuellen Standard der Mediation im Stile der Klärungshilfe. Seit dem Erscheinen von Klärungshilfe 1 im Jahr 1988 hat sich der als emotional und konfrontativ bekannte Weg, Menschen im Konflikt zu begleiten, weiter verfeinert und ausdifferenziert. Bereits im Vorfeld eines klärenden Streitdialogs gilt es, in der Auftragsklärung die Weichen für einen belastbaren und konstruktiven Klärungsprozess richtig zu stellen. Das dann folgende Klärungsgespräch ist geprägt von der unmittelbaren und ausführlichen Auseinandersetzung zwischen den Parteien, in der Vorwürfe und Du-Botschaften ebenso willkommen sind wie die darunter liegende Verzweiflung und Not. Das diesen Dialog abschließende systemische Erklären mit seiner verbindenden und beruhigenden Wirkung ist ein weiteres Wesensmerkmal der Klärungshilfe.

**Schlüsselbegriffe**

Klärungshilfe, Mediation, Auftragsklärung, Freiwilligkeit, Führungskraft, Doppeln, Erklären, Dialog, Einzelvorgespräche

## Einführung

Klärungshilfe<sup>1</sup> ist ein spezifischer Mediationsstil, der einen direkten und wahrhaftigen Streitdialog zwischen den Konfliktparteien anstrebt, um „Konfliktklarheit“ zu erzielen. Das ist eine zentrale Voraussetzung für tragfähige Lösungen, falls die Parteien auch zukünftig miteinander zu tun haben – wollen, sollen oder müssen –, also z. B. im Falle von Elternschaft oder bei innerbetrieblichen Konflikten, einem der Haupteinsatzgebiete der Klärungshilfe, die im Folgenden näher behandelt wird. Klärungshilfe ist nicht nötig, wo von vorneherein klar ist, dass die Parteien „nur“ eine faire Lösung brauchen und danach nichts mehr miteinander zu tun haben (Indikation). Klärungshilfe will also nicht nur eine sachliche Lösung – sie will auch die Klärung des Konflikthintergrundes. Dieser liegt zumeist ursächlich in unzureichenden Strukturen und unklaren oder divergierenden Zielen, nicht definierten Rollen und ungenauen Aufgabenverteilungen. Schnell entzündeten sich aber unter solchen Rahmenbedingungen die zwischenmenschlichen Beziehungen und es entstehen Missverständnisse, Ärger und Enttäuschungen. Um dieses Geflecht der Ursachen und Frustrationen auf verkraftbare Weise zu entwirren, widmet die Klärungshilfe die Hälfte der gesamten Gesprächszeit dem „Dialog der subjektiven Wahrheiten“. Der Umweg über dieses Genau-Verstehen-Wollen bewirkt, dass sich die Konfliktgegner allmählich nicht mehr als Feinde, sondern als beunruhigte Menschen sehen können. Vorbehalte, Vorwürfe und Verletzungen, die ihnen bisher faire Lösungen verunmöglicht haben, verlieren an Macht und Einfluss.

## Die sieben Phasen (0 bis 6)

Der gesamte Klärungsprozess folgt einem klar strukturierten Modell, der „Bridge over troubled water“. Sie dient dem Klärungshelfer<sup>2</sup> als Orientierung und hilft – aufgeteilt in sieben Phasen – das Wildwasser des Konflikts zu überwinden. Sie ist wie ein Geländer, an dem sich der Klärungshelfer mit einer Hand festhalten kann, um im komplexen oder chaotischen Klärungsgeschehen die Orientierung nicht zu verlieren (s. Abb. 1).

<sup>1</sup> Das methodische Vorgehen der Klärungshilfe ist vielfach und ausführlich beschrieben, beispielsweise in Thomann/Prior, 2007, in Thomann/Kramer, 2013, oder in Prior, 2013, die uns hier als Grundlage für die aktualisierte Zusammenfassung dienen.

<sup>2</sup> Klärungshelferinnen sind immer gleichberechtigt auch gemeint.

## 4.1.24 Klärungshilfe



### 0. Auftragsklärung<sup>3</sup>: Abklären von Situation und Motivation, Planen der Klärung

Die professionelle Gestaltung der Klärungsarchitektur ist, neben dem Konfliktdialog, ein wesentlicher Wirkfaktor der Klärungshilfe: Es geht um die Frage, wer mit wem wann auf welche Weise, mit welcher Haltung und Erwartung über was ins Gespräch kommen soll. Um den Auftraggeber bei diesen vielen Entscheidungen gut beraten und begleiten zu können, muss der Klärungshelfer genau ergründen, was konkret geschehen ist und dann die *nötigen Bedingungen für eine Klärungshilfe* schaffen (Gelingensbedingungen).

#### Wer ist der richtige Auftraggeber?

Es kann durchaus knifflig sein, herauszufinden, wer eigentlich für einen innerbetrieblichen Konfliktherd der „richtige Auftraggeber“ ist (nicht immer ist es der Erstanrufende). In hierarchischen Organisationen ist der korrekte Auftraggeber diejenige Führungskraft,

- die für den Konfliktbereich zuständig ist,
- motiviert ist für „Klarheit und Wahrheit“,
- bereit ist für „Führungsfeedback von unten“ und
- von A bis Z an der Klärung teilnimmt.

#### Warum muss die zuständige Führungskraft von A bis Z dabei sein?

*Konflikte sind Chefsache.* Er kann lediglich die Moderation eines klärenden Gesprächs delegieren, nicht aber die Verantwortung dafür. Er muss sich also persönlich ein Bild davon machen, was auf der strukturellen und zwischenmenschlichen Ebene aus der Sicht der Einzelnen zu Irritationen geführt hat und wie die Klärung konkret läuft (Fürsorgepflicht). Erst dadurch kann er sach- und menschengerechte Vereinbarungen und Maßnahmen verantwortlich auf den Weg bringen und dann auch effektiv nachbegleiten.

<sup>3</sup> Die Klärungshilfe beginnt mit Phase O, die dann folgenden Phasen 1 – 5 sind daraufhin mit der fünfschrittigen Phasenbeschreibung der „Standard-Mediation“ besser vergleichbar.