

Konfliktmanagement-Kongress 2025 - Forum 7

Klarheit schaffen – Verstehen, was nicht gesagt wird. Klärungshilfe und die Methode des Doppelns

Referentin: Dipl.-Psych. Alexandra Bielecke, M.A.

Berichterstatteerin: Dr. Susanne Dornblüth

Zum Forum:

In dem Forum ging es im Schwerpunkt darum, als zentrales Werkzeug der Klärungshilfe die Methode des Doppelns kennenzulernen und auszuprobieren. Dieses Kernelement der Klärungshilfe hilft dabei, Klarheit im Konflikt zu gewinnen. Doppelns heißt, dass der/die Klärungshelfer/in anstelle einer Konfliktpartei spricht und sich wie ein Übersetzer an das Gegenüber wendet, um eine offene und klare Kommunikation im Streit zu fördern. Das Aussprechen von unangenehmen Wahrheiten, Vorwürfen oder verletzten Gefühlen, Grundannahmen und Werten soll den Weg ebnen, dass sich die Konfliktparteien in ihren unterschiedlichen Wahrnehmungen und Sichtweisen wieder vollständiger sehen und verstehen.



Damit der Sinn dieses Vorgehens klar wird, erinnerte die Referentin eingangs daran, wie Menschen im Streit in bestimmte Muster verfallen, durch welche die Kommunikation gestört wird. Manche/r reagiert im Konflikt mit Wut oder Ärger und sucht nur noch nach einer Bestätigung der eigenen Sichtweise. Andere verschließen sich im Streit, sagen nur wenig oder gar nichts mehr. Beide Reaktionen machen es dem anderen unmöglich, zu verstehen, was stört oder belastet.

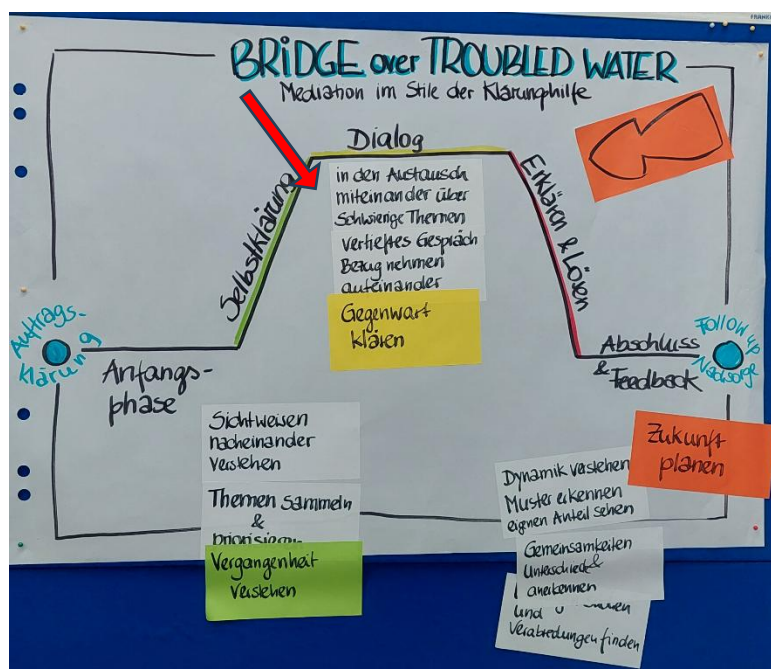
Das Verständnis füreinander geht ebenso wie das Einfühlungsvermögen verloren.

Hier setzt die Methode des Doppelns an, welche darauf abzielt, den Dialog zwischen den Beteiligten wieder herzustellen, damit Verständnis sowie Empathie zurückkehren können. Mit der aus dem Psychodrama stammenden Technik (zurückgehend auf Jacob Levy Moreno) wird der/die Klärungshelfer/in zum sogenannten „Hilfs-Ich“. Er/sie fühlt sich in die Konfliktbeteiligten ein und unterstützt sie darin, die schmerzhaften inneren Wahrheiten, die Verletzungen, das eigene Konfliktverhalten stellvertretend für sie auszusprechen.

Die Referentin erklärte, was beim Doppeln besonders wichtig ist:

- Präzise werden, um zu verstehen, worüber genau gestritten wird. Wenn etwas weggelassen wird, kann dies mit dem Doppeln wieder hinzugefügt werden;
- Bestätigung einholen, bevor gedoppelt wird. Es ist nur ein Angebot; bei einem „Ja“ kommt der/die Klärungshelfer/in zum Doppeln neben die Person;
- Bestätigung während des Doppels abholen: Immer wieder fragen, ob es stimmt; gegebenenfalls korrigieren lassen;
- beide Seiten gleichermaßen doppeln, damit kein Beteiligter das Gefühl hat, keine Unterstützung zu bekommen oder nicht verstanden zu werden;
- erstmal bei einem Thema als Anker bleiben und schauen, was zwischenmenschlich passiert bzw. welches Kommunikationsmuster sichtbar wird.

Bevor wir in die praktische Übung starten, wird uns der Ablauf für das Doppeln von der Referentin vorgeführt.



Eingesetzt wird das Doppeln in der sog. „Dialogphase“, also in der längsten Phase der Klärungshilfe, in der die Brücke über das „stürmische Wasser“ beschritten wird. Die Beteiligten vertiefen mithilfe des/der Klärungshelfer/in die ihnen wichtigen Themen. Vorwürfe sollen benannt und Missverständnisse geklärt werden. Sind die Themen bearbeitet, geht es über in die Erklärungs- und Lösungsphase.

Besonders eindrucksvoll ist es, als die Technik des Doppelns am praktischen Beispiel im Forum ausprobiert wird. Nach einer Rollenspieleinweisung in einen fiktiven Teamkonflikt stellen sich zwei Teilnehmer zur Verfügung, um einen Konfliktklärung zwischen Kolleginnen nachzuspielen.



„Stress in der Kanzlei“

Frau Hart als neue Partnerin einer Anwaltskanzlei und Frau Blume als angestellte Rechtsanwältin schildern ihre zwischenmenschlichen Probleme seit den personellen Veränderungen am Arbeitsplatz.

Aus der Gruppe versuchen wechselnd einige Teilnehmer, das Gesagte so zu doppelnd, dass die Schwierigkeiten und wahren Empfindungen der Kolleginnen deutlicher werden. Immer wieder unterstützt uns die Referentin darin, die Methode gut anzukündigen und die Zustimmung zum Gedoppelten einzuholen. Es ist schwer, sich in die Konfliktparteien jeweils hineinzufühlen und die richtigen Motive für ihr Verhalten zu entdecken. Die Versuche zeigen, wie anspruchsvoll und zugleich mächtig die Anwendung dieses Werkzeugs ist. Es will gut gelernt und intensiv geübt werden.

Im Rollenspiel scheint die Situation mit einer Beleidigung zu eskalieren, aber gerade diese emotionale Äußerung bringt plötzlich Klarheit und offenbart die tatsächlichen Gefühle und Wünsche der Beteiligten. Wir diskutieren darüber, wie wir mit solchen Beleidigungen in einer echten Klärungshilfe umgehen würden. Abmildern, entschuldigen lassen oder abbrechen? Es gibt viele Ideen, aber schließlich löst eine Teilnehmerin mit gutem Gespür das schwere Rätsel auf: Es gelingt ihr, beim Doppelnd die treffenden Gefühle der Rollenspielerin herauszufinden, obwohl die Klärungshelferin zunächst ein klares „Nein, das stimmt nicht!“ als Antwort erhält. Die gedoppelte Rollenspielerin hat an dieser Stelle aber die Chance, zu korrigieren und klarzumachen, wieso ihr die beleidigende Äußerung rausgerutscht ist. Dies bringt – wie in echten Klärungshilfefällen - den Wendepunkt im Klärungsprozess und damit einen echten Aha-Effekt für alle.

Ein Fazit aus dem Rollenspiel ist, dass es Zeit braucht, um sich in jemand anderes hineinzufühlen und für ihn/sie zu sprechen. Auch den Konfliktbeteiligten muss aber Zeit gewährt werden, damit sie in sich hineinspüren können, ob das Gedoppelte richtig ist. Das heißt, es ist sehr wichtig, dass das Gespräch in dieser Phase verlangsamt läuft. Auch müssen unbedingt beide Seiten ausreichend und möglichst im gleichen Umfang mit ihren Sichtweisen zu Wort kommen. Nur mit Geduld und Zeit kann das Verständnis und die Empathie für sich und den anderen wieder entstehen.

Insgesamt war es ein sehr lehrreicher, empfehlenswerter Workshop mit einer äußerst angenehmen und kompetenten Referentin.

Zur Referentin:

Alexandra Bielecke, Diplom-Psychologin, M.A. Konfliktmanagement und Mediation, Ausbildungsleitung und Ausbilderin der Mediationsausbildung Klärungshilfe in Kooperation mit dem Schulz von Thun Institut für Kommunikation, Beraterin im Schulz von Thun-Institut für Kommunikation

Arbeitsschwerpunkt: Klärungshilfe und Mediation vorrangig in Arbeitskonflikten, Begleitung von Veränderungsprozessen in Organisationen mit systemischem Blick, Trainings & Beratung zu Kommunikations- und Konfliktmanagement, Führung und Führungskräfteentwicklung, Supervision von Teams, Ausbildung von Mediator/innen und Klärungshelfer/innen,

Kontakt: a.bielecke@kio-klaerung.de, +49 176 649 48 520