

Die Essenz der Klärungshilfe

Christian Prior, geboren 1969 in Erlangen, arbeitet seit 1996 als selbständiger Managementtrainer, Systemberater und vor allem als Klärungshelfer in Unternehmen, Ministerien und Kliniken. Studium Ingenieurwissenschaft und Psychologie. Ausbildung in Systemischer Therapie/Organisationsberatung, Gendertraining und Klärungshilfe. Ausbilder Mediation (BM). Lehrbeauftragter an verschiedenen Universitäten und Fachhochschulen.

Christian Prior ist als einer der ersten von Dr. Christoph Thomann, dem Begründer der Klärungshilfe, ausgebildet worden. Als bisherige Höhepunkte der langjährigen Zusammenarbeit mit Thomann sieht er das gemeinsame Buch „**Klärungshilfe 3 – Das Praxisbuch**“ und gemeinsame Ausbildungen. Als gleichsam an der Quelle ausgebildeter Klärungshelfer der ersten Stunde kann er heute als einer der bedeutendsten, wenn nicht als der erfahrenste und einflussreichste Klärungshelfer und Klärungshilfe-Ausbilder gelten. www.christian-prior.de.

Scheinriesen in Konflikten

Gefühle wie Kälte, Härte, Überheblichkeit, Geringschätzung, Wut, Hass oder Verzweiflung sind typisch für Konflikte. Statt ihnen auszuweichen oder sie zu ignorieren, rollt die Klärungshilfe ihnen gleichsam „den roten Teppich“ aus“, damit sie – in Entsprechung zum Märchen von Michael Ende (<https://de.wikipedia.org/wiki/Scheinriese>) – nicht zu Scheinriesen werden. Wenn allgemein Mediation als Unterstützung bei der Lösungsfindung beschrieben werden kann, setzt die Klärungshilfe den Akzent auf die Unterstützung beim Streiten als Voraussetzung für einen nachhaltigen Konsens. Wenn es auf den ersten Blick kontraintuitiv sein mag, den Konflikt mit all seinen starken Gefühlen Raum zu geben, arbeiten Klärungshelfer mit der Macht der kontraphobischen Intervention.

Die Rehabilitation der Du-Botschaft

Wenn im Konflikt Gesichtsverlust, Kränkung oder Verletzung (GKV) eine Rolle spielt, hierdurch Scham entsteht, die Selbstachtung gefährdet und der Selbstausdruck gemindert wird, hilft die Dekonstruktion der Konfliktdynamik. Um die typischerweise einander gegenüberstehenden und den Konflikt schürenden je eigenen „Geschichten“ nebeneinander stehen lassen zu können und gegenseitig nachvollziehbar zu machen, verlangsamt die Klärungshilfe die Konfliktdynamik. Dabei werden die gegenseitigen Vorwürfe in ihrer ganzen Wucht nicht nur zugelassen, sondern im Sinne der Authentizität geradezu gewünscht. Während Kommunikationstechniken wie die „VW-Regel“ (vom Vorwurf zum Wunsch; vgl. z.B.: <https://www.familylife.ch/die-vw-regel/>) oder Gewaltfreie Kommunikation (etwa: <https://consensus-campus.de/blog/gewaltfreie-kommunikation-und-mediation>) auch im Konflikt hilfreich sein können, arbeitet die Klärungshilfe mit der vollen Wucht des Vorwurfs. Sie belässt „Du-Botschaften“ als authentische Gefühlsäußerung auch im Rahmen des Paraphrasierens, das die Klärungshilfe in Gestalt des sog. „Doppelns“ vollzieht, bei dem die Wiedergabe des vom Medianten Gesagten in Ich-Form erfolgt. Prior spricht von einem „Kulturort“ für Du-Botschaften und Vorwürfe. Das Doppeltn wird nicht zur Abschwächung oder Weichspülung eingesetzt, sondern soll unter Wahrung der Wahrhaftigkeit das Gesagte für die andere Seite nur aushaltbar, verkraftbar und besprechbar machen. Das Doppeltn dient je nach Anlass im konkreten Fall auch der Vertiefung und der Verknüpfung (Sortierung), wobei die Notwendigkeit und die

Häufigkeit von den Implikationen der einzelnen Klärungshilfe abhängt und stark unterschiedlich ausfallen kann.

Der Römertopf

Die hohe Temperatur in der Klärungshilfe bedarf des besonderen Schutzes, gleich dem Römertopf beim Kochen. Die Fliehkräfte des Konfliktes können die Parteien leicht auseinandertreiben, wenn der Zentrifugalkraft nicht entgegengewirkt wird. Eine solche Interpedalkraft wird bei innerbetrieblichen Konflikten durch die in der Klärungshilfe anwesende Führungskraft bewirkt. Sie verantwortet das bisher Geschehene und Veranlasste, vertritt ihre Werte und die des Unternehmens, hat den Alternativplan für den Fall des Scheiterns und überträgt der Klärungshelferin die Moderation. Spielt der Konflikt außerhalb einer Hierarchie oder fehlt die Führungskraft aus anderen Gründen, ist die Klärungshilfesituation wesentlich fragiler. Der Klärungshelfer benötigt die allgegenwärtige Ermächtigung aller Konfliganten und ihre Motivation. Das gelingt zumeist nur, wenn die Klärungshilfe im Dialog mit der Klärungshelferin und unter den Beteiligten gut vorbereitet ist.

Prior stellt zwei (potentiell) stabilisierende Tools vor. Das Doppeln kann zwar die Eigendynamik des Konflikts durch Verlangsamung einhegen, ändert aber nichts daran, dass über das sukzessive Zuhören Eigenbotschaften beeinflusst werden können. Will man die Konzentration der Parteien auf die eigene Konfliktwahrnehmung sichern, kann man sie zu Beginn ein Bild ihres Konfliktes / ihrer Situation malen lassen. Nach dem Hören der anderen Seite hilft der Blick auf das gemalte Bild den Eigenfokus zu finden. Um der Gefahr vorzubeugen, dass die Zentrifugalkraft einen Konfliganten buchstäblich aus dem Raum treibt, kann es nützlich sein, zu Beginn zu vereinbaren, dass bei Aufkommen des „Flucht“-Impulses so viel Energie bewahrt wird, dass der Betroffene noch den Fluchtgrund zu schildern und das weitere Vorgehen abzustimmen vermag. Die Erfahrung zeige, dass diese Verpflichtung zur Erklärung selbst bei hoher Emotionalität erinnert und eingehalten werde. So könne oft der Abbruch der Klärungshilfe vermieden werden.

Klärungshilfe als Spielart der Mediation

Trotz der geschilderten Besonderheiten insbesondere zum Umgang mit schwierigen Gefühlen, der Einladung zum Streitaustragen samt Technik des Doppelns handelt es sich um Mediation im Sinne einer strukturierten Unterstützung eines Konsensprozesses. Als Besonderheit stellt Prior die „Erklärungsstufe“ nach etwa drei Viertel der vereinbarten Zeit vor. Der Klärungshelfer lässt den bis dahin erfolgten Klärungsprozess auch aufgrund einer systemischen Analyse Revue passieren, ordnet ihn für die Parteien ein und schildert das Erreichte aus seiner Sicht. Im Anschluss erfolgt in der Regel die Lösungsphase. Dabei hat sich als günstig herausgestellt, wenn der Klärungsprozess an zwei aufeinanderfolgenden Tagen durchgeführt wird, weil die nächtliche Unterbrechung noch Relevantes zu Tage fördert („Spätmeldungen“).

Übertragung der Klärungshilfe auf die Alltagskommunikation

Zur Klärungshilfe gehört auch die Metaebene der Kommunikation, also der Austausch über das Gespräch. In Alltagssituationen wie Arbeit, Partnerschaft und Freundschaft ist die Metaebene von ebenso großer Bedeutung, wobei die Anlass gebende Situation oft flüchtig und ggf. nur schwer rekonstruierbar sei. Christian Prior plädiert deshalb für eine Institutionalisierung etwa im Rahmen von Teamgesprächen (vgl. *Prior konflikt-dynamik* 2012, 2 ff.). Für den privaten Bereich,

insbesondere für Partnerschaften, hat Prior ein Gesprächsformat („4 mal 4“) entwickelt: Jede Seite schildert nacheinander in vier Minuten anhand der Fragen: „Wie geht es mir? Was beschäftigt mich aktuell?“ Danach wird wieder nacheinander zur Frage „Wie geht es mir mit Dir?“ ausgeführt. Das Zuhören geschieht resonanzfrei: Zwar wird Augenkontakt gehalten, aber kein Feedback geben, weder durch Fragen und Kommentare noch durch nonverbales Quittieren. Prior schreibt dazu an einem theoriegestützten Buch und bittet die Gruppe um Ausprobieren und Rückmeldungen, auch über Gründe des Nichtzustandekommens unter kontakt@christian-prior.de.

Workshopatmosphäre

Ein inhaltsbezogener Bericht wie dieser ist naturgemäß unterkomplex. Die Implikationen eines Workshops, die Dynamik seiner Entfaltung und die Stimmungen der Teilnehmenden kann er kaum wiedergeben, wäre jedenfalls unvollständig und Versuche in dieser Richtung wären für die geeignete Leserschaft vielleicht auch ohne rechten Informationswert. Dennoch sei angedeutet, dass Christian Prior den Teilnehmenden zu Beginn durch praktische Übungen die Bedeutung des Körperlichen zu erfahren und mit Blick auf die Klärungshilfe einzuordnen hilft und in der Mitte des Workshops Selbstreflexion in Bewegung ermöglicht.

Fazit

Dass in zwei Stunden Klärungshilfe nicht vollständig gelehrt oder auch nur eine (vollständige) Einführung gegeben werden kann, selbst wenn die Teilnehmenden über eine Mediationsausbildung verfügen, hat Christian Prior gleich zu Beginn klargestellt. Geboten hat er allerdings weit mehr als den versprochenen Strauß zur Auswahl einzelner Blumen. Die Essenz der Klärungshilfe in ihren Besonderheiten zur allgemeinen Mediation wurde nicht nur im Sinne von Wissensvermittlung deutlich, sondern auch und vor allem mittels der immer wieder eingestreuten Echt-Sequenzen, in denen Christian Prior in spielerischer Leichtigkeit und didaktischer Feinarbeit Kostproben typischer Äußerungsstile und -situationen samt Interventionsstrategien gab.



Dr. Peter Röthemeyer, Wennigsen (Deister)