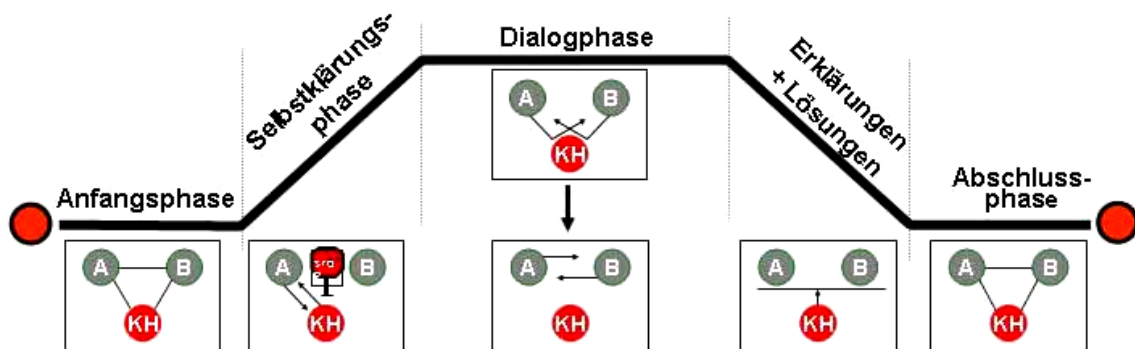




## Seminarbeschreibung



# Klärungshilfe 1

## Mediation zwischen zwei Personen

Ungeklärte Spannungen, schwierige Situationen und Konflikte zwischen Mitarbeitern, Führungskräften, in Teams oder Projektgruppen treten immer wieder auf und sind in einer von Turbulenzen geprägten Geschäftswelt fast „normal“. Nicht immer sind die Beteiligten ohne Unterstützung einer „dritten Instanz“ in der Lage, die Steine des Anstoßes aus dem Wege zu räumen. Mehr und mehr ist es üblich und ohne Gesichtsverlust möglich, zur Lösung von Konflikten einen internen oder externen Moderator, Mediator oder Klärungshelfer hinzuzuziehen.

## Inhalte

In diesem Seminar wird in das Vorgehen der Mediation im Stil der Klärungshilfe bezogen auf Konflikte zwischen zwei Personen - der so genannten „Zweier-Klärung“ - eingeführt. Sie lernen den gesamten Ablauf der Klärungshilfe von der Auftragsklärung bis zur Nachsorge (Beratung und Transferbegleitung) kennen.

Die Herangehensweise für Klärungen mit mehreren Beteiligten wird im Aufbaukurs „Klärungshilfe 2 - Mediation in Teams“ behandelt.

Folgende Besonderheiten der Methode „Klärungshilfe“ werden vertieft:

- Das Rollenverständnis des Mediators
- Der Umgang mit Hierarchiespielregeln und Regeln in nicht-hierarchischen Organisationen für interne und externe Klärungshelfer
- Der Umgang mit unterschiedlichen Graden der Bereitschaft zur Mediation bei Konfliktbetroffenen im beruflichen Kontext
- Umgang mit Emotionen im Konflikt und starkem Gefühlsausdruck während der Mediation
- Das „Dialogische Doppeln“
- Das Erklären von Konfliktdynamiken anhand kommunikationspsychologischer Modelle
- Die Lösungsfindung und die Transferbegleitung von getroffenen Vereinbarungen nach der eigentlichen Mediation

## Arbeitsweise im Seminar

Klärungshilfe lernt man am besten durch Tun! Daher ist das Seminar sehr übungsorientiert. Im Wechsel werden die einzelnen Phasen der Klärungshilfe vorgestellt und trainiert. Ferner werden theoretische Grundlagen mittels Übungen erarbeitet oder vertieft. Gearbeitet wird in Kleingruppen, Halbgruppen und im Plenum.

„Roter Faden“ des Seminars ist die sogenannte „Klärungshilfe-Treppe“, die die einzelnen Phasen der Klärungshilfe abbildet.

Wie in den vorherigen Bausteinen findet auch hier im Rahmen der Morgenrunden eine Aussprache über den Seminarverlauf statt.

## Die Seminarbausteine im Einzelnen:

Schwerpunktthema 1. Tag:

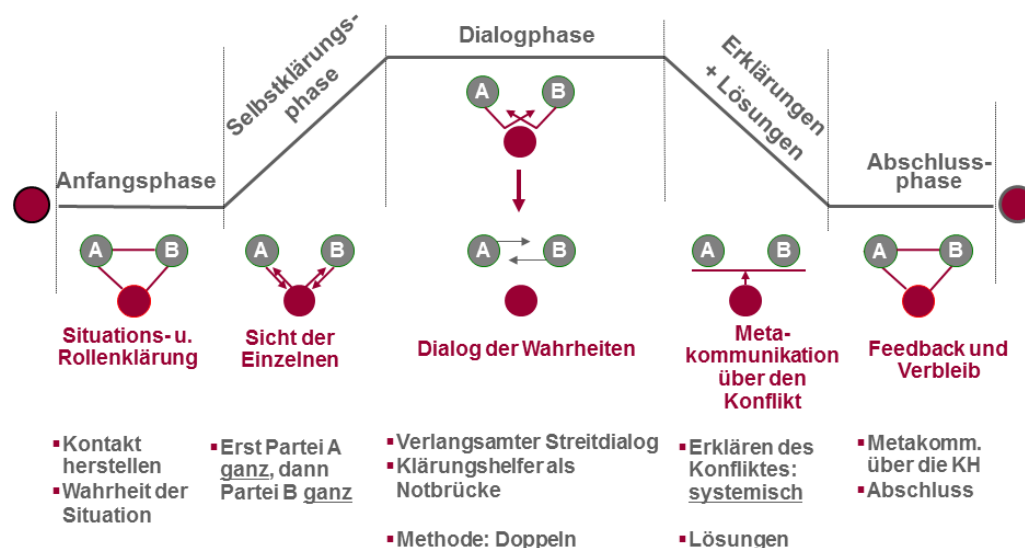
### Einführung in die Methode Klärungshilfe Auftragsklärung Die Methode „Dialogisches Doppeln“

Nach einer Einführung (Grundlegendes über Konflikte) sowie einem ersten Überblick über die einzelnen Phasen der Klärungshilfe am Vormittag geht es am Nachmittag zunächst um die Auftragsklärung und die Anfangsphase: „Worauf muss ich bei der Auftragsklärung achten? Was ist wichtig, wo lauern Fehler und Fallstricke?“ „Wie gestalte ich den Anfang einer Mediationsitzung?“ Diese und andere Fragen beantwortet, um aufzuzeigen, welche Voraussetzungen für die eigentliche Konfliktklärung erfüllt sein müssen.



Ferner steht am Nachmittag ein erstes Training des „Dialogischen Doppeln“ im Vordergrund. Für den Klärungshelfer ist das Doppeln zum einen hilfreich, um den Einzelnen in seiner Selbstklärung zu unterstützen, zum anderen ist es wirksam, um einen sowohl konfrontierenden als auch akzeptierenden („verdaulichen“) Dialog zu fördern.

## Phasen der Konflikt-Klärungshilfe: Zweier-Klärung



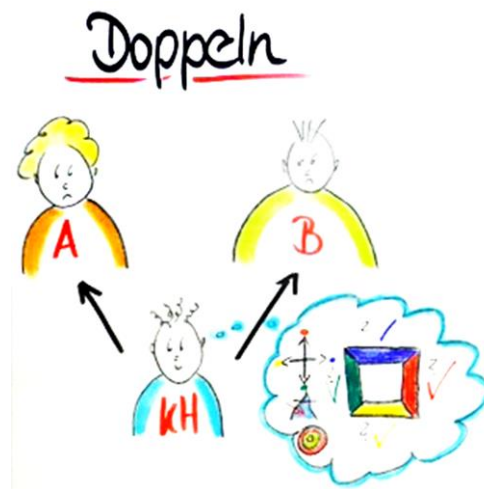
Schwerpunktthema 2. Tag:

### Selbstklärungsphase

#### Dialogphase der Klärungshilfe

#### Denkmodelle zum Thema Arbeit mit Interessen, Bedürfnissen und Emotionen

In der Selbstklärungsphase geht es darum, die unterschiedlichen Sichtweisen der Konfliktparteien zu erkunden: wie sehen die Einzelnen die Angelegenheit und welche Punkte sollen in der Klärungshilfe besprochen werden? Die Herausforderung in dieser Phase besteht für Klärungshelfer darin, beide Parteien zu verstehen, jedoch noch nicht in die eigentliche Klärung einzusteigen.



Im „Dialog der Wahrheiten“ werden die Themen aus der Selbstklärungsphase dialogisiert. In dieser Phase kommen die Konfliktparteien miteinander in Kontakt und reagieren aufeinander. Hier ist die Aufgabe des Klärungshelfers, das Gespräch zu moderieren, es z.B. zu verlangsamen oder ggf. auch anzufachen. Im Vordergrund steht auch an diesem Tag das Training des Dialogische Doppeln.

Schwerpunktthema 3. Tag:

### Die Phase Erklärungen und Lösungen

#### Abschlussphase und Nachsorge

#### Fallarbeit



In vielen Fällen ist nach der Dialogphase eine Phase der Erklärungen erforderlich, in welcher Klärungshelfer anhand der Modelle der Hamburger Kommunikationspsychologie das Geschehen theoretisch einordnen. Sie geben den Konfliktparteien die Möglichkeit, auf einer Metaebene ihre Konfliktdynamik zu betrachten. Im Idealfall können die Konfliktparteien nun mit „kühlerem Kopf“ gemeinsam nach Lösungen suchen.

Bei der Suche nach Vereinbarungen und Lösungen liegt „der Teufel im Detail“. Vermittelt wird, wie man dem erneuten Aufflammen von Streit oder Spannungen entgegenwirken und die Konfliktparteien unterstützen kann, tragfähige, realistische Lösungen zu finden. Ferner wird das Thema Trennung/Entflechtung behandelt: wie moderiere ich eine Klärungshilfe, in der die Konfliktparteien keine Einigung erzielen und eine Beendigung ihrer Arbeitsbeziehung die Lösung ist?

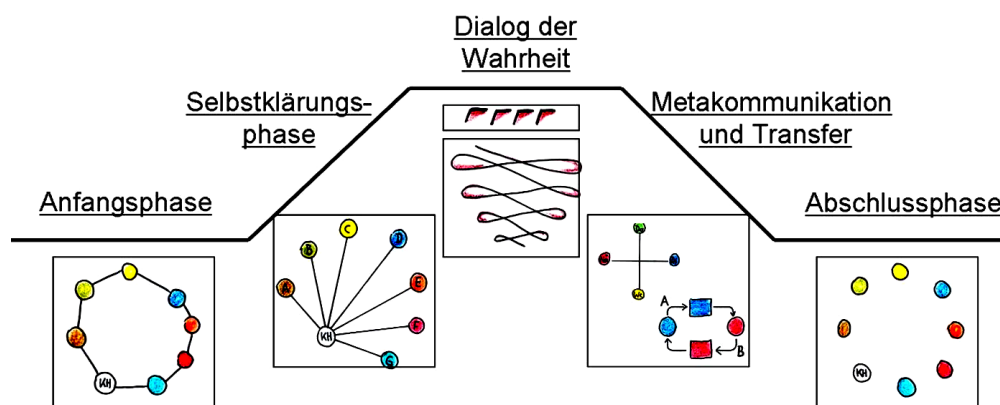
Vorgehen und Inhalte der Abschlussphase sowie der Nachsorge/Transferbegleitung werden an Fallbeispielen vorgestellt.

Schwerpunktthema 4. Tag:

### „Ach-Du-Schreck“-Situationen: „Tipps und Tricks“ für Klärungshelfer Kleiner Ausblick auf die Anwendung der Klärungshilfe für Teams

Anhand von Fällen und /oder erlebten und antizipierten herausfordernden Situationen aus der Praxis der Teilnehmer wird am letzten Tag Handwerkszeug für mögliche Klippen im Klärungsprozess vermittelt, ausprobiert und weiterentwickelt. Die Schwerpunkte richten sich nach dem Bedarf der Gruppe. Typische Themen aus vergangenen Veranstaltungen waren z.B.: „Was tun, wenn meine Kompetenz in Frage gestellt wird?“ „Was tun bei eigener Parteilichkeit?“ „Ich bin blockiert, selbst vom Thema der Konfliktparteien betroffen - was tun?“ „Wie gehe ich damit um, wenn eine der beiden Konfliktparteien die Mediation abbrechen will?“

Inwiefern unterscheidet sich die Teamklärung von der 2er-Klärung? Worauf muss bei der Teamklärung in den einzelnen Phasen geachtet werden? Mit einem Überblick über das Vorgehen bei der Mediation von Team und Gruppen endet das Seminar am letzten Tag.



Wir wünschen Ihnen Freude und Erfolg beim Mitmachen!