

## Hinweise zur Klärungshilfe

(zusammengestellt nach Ausbildungen  
bei Dr. Christoph Thomann)

### Nico H. Fleisch

*Dr. iur., Mediator SDM-FSM, Mediationstrainer SAV;  
Organisationsberater, Supervisor und Coach BSO;  
zert. Kommunikationsberater (F. Schulz von Thun),  
zert. Klärungshelfer (Christoph Thomann)*

Funkstrasse 102, 3084 Wabern

031 961 15 28

[nhf@nico-h-fleisch.ch](mailto:nhf@nico-h-fleisch.ch)

[www.nico-h-fleisch.ch](http://www.nico-h-fleisch.ch)

## Klärungshilfe

Der „Erfinder“ der Methode

**Eine nachhaltige sachliche Lösung  
und eine zwischenmenschliche  
Konfliktauflösung sind nur mit dem  
Ausdrücken, Austauschen und Vertiefen  
der schwierigen Gefühle möglich.**

**Zersprungene Tassen sehen nach dem  
Reparieren nicht mehr schön aus,  
Beziehungen können dank der Klärung  
besser werden.  
Das ist ein Unterschied zwischen Porzellan  
und Menschen.**

**Der erfolgreiche Klärungshelfer verbindet  
einführendes Zuhören  
mit direkter Strukturierung.**



**Christoph Thomann**  
(Schweizer Psychologe und  
Klärungshelfer; geb. 1950)

## Was ist Klärungshilfe?

Klärungshilfe ist eine **Mediationsmethode** für schwierige zwischenmenschliche Konfliktsituationen.

**Ziele der Klärungshilfe** sind:

- Menschen fähig machen, (wieder) sachlich und möglichst produktiv zusammenzuarbeiten
- die Klarheit der Situation
- Beziehungen klären und Kommunikation verbessern
- Lösungen, die auch wirklich funktionieren.

**Klärungshilfe** wirkt **nachhaltig**, weil die Beteiligten lernen:

- wieder miteinander in den direkten Dialog zu treten und damit miteinander statt übereinander zu reden
- selbst und miteinander Lösungen zu entwickeln.

## Was Klärungshilfe nicht ist

- Klärungshilfe bietet **keine schnellen, vordergründigen Lösungen** oder Allheilmittel.
- Klärungshilfe erzielt **nicht unbedingt Konsens** und **Harmonie**, dafür aber stets mehr Klarheit.
- Klärungshilfe kann **nicht garantieren**, dass es **schön** wird, **aber** dass es **klar** wird. Sie **garantiert**, dass der **Nebel sich verzieht**, aber nicht für das, was dahinter zum Vorschein kommt.
- Klärungshilfe arbeitet **nicht** mit **psychologischen Tricks** und ist auch **keine Psychotherapie**.
- Klärungshilfe sucht **nicht** nach einem **Schuldigen**.
- Klärungshilfe, im beruflichen Kontext, dringt **nicht** in die **Privatsphäre** ein.

## Grundprinzipien der Klärungshilfe



- **Neutralität:** Der Klärungshelfer hat keine eigenen Ziele und Interessen und ist nicht Teil des Konflikts.
- **Allparteilichkeit:** Der Klärungshelfer versteht jeden am Konflikt Beteiligten und setzt sich für jeden Teilnehmenden voll ein.
- **Offene Atmosphäre** mit Wertschätzung der unterschiedlichen Sichtweisen und Akzeptanz der Grenzen bei den Teilnehmenden.
- **Gründliches Anhören** der Standpunkte, bis der Klärungshelfer sie wirklich ganz verstanden hat, und zwar sowohl die sachlich-strukturellen als auch die persönlichen Hintergründe.
- **Erkennen** und **Durchbrechen** eingefahrener Verhaltensweisen.
- **Unvoreingenommenheit** statt Betriebsblindheit: Naive Fragen auch nach scheinbar Selbstverständlichem sind möglich („des Kaisers neue Kleider“).
- Zuerst wird die **beziehungsseitige** und **emotionale** Bereitschaft hergestellt, welche notwendig ist, um zu Lösungen zu gelangen, welche alle Standpunkte und Interessen berücksichtigen.

## Wann lohnt sich eine professionelle Klärungshilfe?



- Wenn es nicht mehr möglich ist, (alle) Probleme offen anzusprechen;
- Wenn sich immer die gleichen Streitigkeiten wiederholen;
- Wenn häufig um Bagatellen gestritten wird;
- Wenn man merkt, dass es so nicht weitergehen kann;
- Wenn es „aus heiterem Himmel“ zu Überreaktionen oder Ausbrüchen kommt;
- Wenn es einen oder mehrere Sündenböcke gibt;
- Wenn unter schlechter Stimmung oder „dicker Luft“ gelitten wird;
- Wenn Führungskräfte in der Aufgabe überfordert sind und Machtkämpfe entstehen;
- Wenn man glaubt, dass alles Reden über bestimmte sachlich wichtige Themen völlig sinnlos ist;
- Wenn es so scheint, als ob alles immer schlimmer wird;
- Wenn man qualifizierte Mitarbeiter nicht verlieren möchte;
- Wenn eine sachorientierte und fachgerechte Zusammenarbeit nicht mehr möglich ist, sondern vergiftet, verfälscht oder gebremst wird;
- Wenn man alledem vorbeugen möchte.



**Die meisten Firmen,  
die untergehen,  
scheitern wegen  
Fehlentwicklungen,  
die viele Leute  
gesehen haben,  
aber niemand  
hat etwas gesagt.**

**Sheryl Sandberg**

(amerikanische Unternehmerin; seit  
2008 Geschäftsführerin von  
Facebook, geb. 1969)

## **Die vier Bedingungen für die Klärungshilfe**

**Motivation zur Suche nach Klarheit und zum Ausdruck der subjektiven Wahrheit.**

**Über Vergangenes reden wollen und anschauen, was daraus noch nachwirkt.**

**»Schwierige« Gefühle sind ansprechbar.**

**Die beteiligten Personen müssen anwesend sein, sonst wird der Klärungshelfer nicht arbeiten.**

## Grundhaltung des Klärungshelfers (1)



**Wahrheit vor Schönheit:  
In der Klärungshilfe  
ist Schluss  
mit „Schweigen“ und  
„Gute Miene zum bösen Spiel“.  
Hier werden die  
„schwierigen Gefühle“  
wirklich bearbeitet.**

**Christoph Thomann**  
(Schweizer Psychologe und  
Klärungshelfer; geb. 1950)

**Es gibt keine «falschen» Gefühle,  
es gibt nur unakzeptable Handlungen.**

**Schmerzliche, gewalttätige und  
andere unangenehme Gefühle  
sind Signale, nicht Taten.  
Sie verlangen  
besseres Selbstverständnis  
und kontrollierende Beobachtung,  
die zu Entscheidungen führt.**

**Ruth C. Cohn**  
(deutsch-amerikanische  
Psychotherapeutin und Psychologin,  
1912-2010)



## Grundhaltung des Klärungshelfers (2)

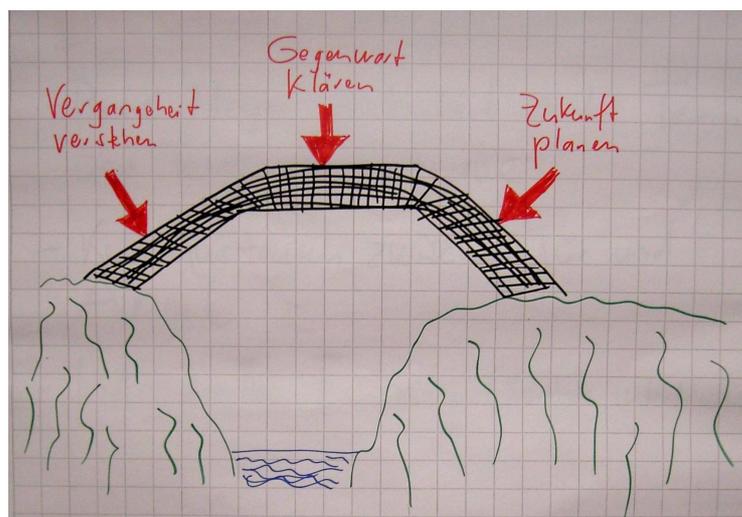


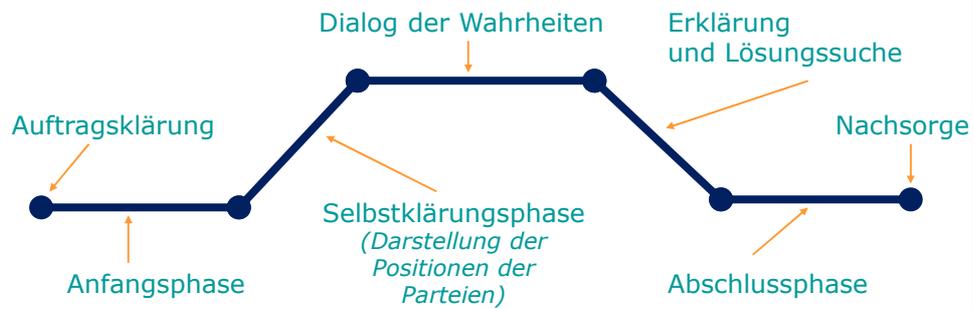
**Dem Raum geben,  
was im Raum ist.  
Das Akute hat Vorrang,  
vor allem starke Gefühle,  
mögen sie nun zur Sache  
gehören oder nicht.**

**Friedemann Schulz von Thun**  
(deutscher Kommunikations-  
psychologe; geb. 1944)

## Klärungshilfe:

“The Bridge over troubled Water“





## Die Phasen der Klärungshilfe

### Typisches Gefühl nach der Klärungshilfe:



**Ein Tag  
der Freude  
war dies  
nicht gewesen,  
aber dafür immerhin  
ein Tag  
der Wahrheit.**

**Moshe Dayan**  
(1915-1981; israelischer Generalstabschef  
sowie Aussen-, Verteidigungs- und  
Landwirtschaftsminister)