



[Startseite](#) » [Materialien](#) » Ricarda Wolf u.a. : Konflikt-Beratung mit Mediationssimulation

Die „Methode Klärungswerkstatt“

Konflikt-Beratung mit Mediationssimulation

Ricarda Wolf, Anja Boden, Cornelia Stauß, Manuela Zappe

Veröffentlicht am 13.07.2011.

Zusammenfassung

Der Beitrag stellt ein Verfahren vor, in dessen Zentrum eine Mediationssimulation steht. Es kann Menschen helfen, die sich bei einer Auseinandersetzung mit ihrem Konflikt professionelle Unterstützung wünschen, aber die andere Konfliktpartei nicht zu einer Teilnahme an einer Mediation bewegen können. Das Ziel bzw. das Leistungspotential des Verfahrens besteht darin, dass die Rat-Suchenden den Konflikt besser verstehen und klären können, indem sie ihre Sicht auf die Gefühle und Bedürfnisse aller am Konflikt Beteiligten verändern.

Was ist die „Methode Klärungswerkstatt“?

Die „Klärungswerkstatt“ ist ein Netzwerk aus sieben MediatorInnen.¹ Neben der Kooperation bei Trainings und Mediationen führen wir ein spezifisches Verfahren der Konflikt-Beratung durch, das wir „Methode Klärungswerkstatt“ nennen.²

Nicht selten möchten Menschen ihren Konflikt in einer Mediation bearbeiten, können die andere Konfliktpartei aber nicht zur Teilnahme daran bewegen. Darauf haben wir mit der Entwicklung der „Methode Klärungswerkstatt“ reagiert, deren „Herzstück“ eine *Mediationssimulation* ist. Wir nutzen also die vielfältigen Vorteile des Mediationsverfahrens, auch wenn die Voraussetzungen für eine „echte“ Mediation nicht gegeben sind. Von der „Stellvertretermediation“ (vgl. Sander / Hatlapa, 2006) unterscheidet sich unser Ansatz unter anderem dadurch, dass nicht nur die abwesende, sondern auch die *anwesende* Konfliktpartei im Verfahren durch ein Mitglied der beratenden Gruppe vertreten wird.

Was kann die „Methode Klärungswerkstatt“?

Während die Mediation eine für beide Konfliktparteien einvernehmliche Lösung erarbeiten kann, besteht das Potenzial der „Methode Klärungswerkstatt“ darin, dass die Rat-Suchenden den Konflikt besser verstehen und (neue) Wege sehen, die Situation zu gestalten. Wie in der Mediation erkennen sie die vom Konflikt betroffenen eigenen Gefühle und Bedürfnisse deutlicher und erweitern ihre Sicht auf die Gefühle und Bedürfnisse der anderen Konfliktpartei(en). Damit kann die „Methode Klärungswerkstatt“ dazu beitragen, die Gesprächsbereitschaft und –fähigkeit zwischen den Konfliktparteien wieder herzustellen und / oder bisher verborgene Lösungsmöglichkeiten zu erkennen.

Darüber hinaus kann die Bereitschaft (weiter-)entwickelt werden, an einer Mediation teilzunehmen.

Wie gehen wir vor?

Bei einem kurzen Vorgespräch zwischen dem / der Rat-Suchenden und einem Vertreter / einer Vertreterin der Klärungswerkstatt erhalten beide Seiten einen Eindruck, ob die „Methode Klärungswerkstatt“ im vorliegenden Fall ein geeignetes Verfahren ist. Dazu informiert der / die Rat-Suchende, in welchem Kontext der Konflikt angesiedelt ist, worum es geht, wer beteiligt ist, und auf welcher Eskalationsstufe sich der Konflikt ungefähr befindet. Weiter wird das Ziel des / der Rat-Suchenden (im Umgang mit dem Konflikt und für die Beratung) erkundet, und er / sie erhält ein Bild von der Vorgehensweise und den Leistungspotenzialen (Zielen) des Verfahrens.

Die eigentliche Sitzung

1. Einführung: Im Vorfeld übernimmt eine Person aus der MediatorInnengruppe die Rolle des Moderators / der Moderatorin, um den Prozess zu leiten. Zur Eröffnung gehört es, an die Leistungspotenziale (Ziele) des Verfahrens zu erinnern sowie den Ablauf und einige Regeln zu erklären. Diese Phase entspricht der Phase 1 in der echten Mediation.³

2. Schilderung des Falls und Zielklärung: Diese Phase entspricht der Phase 2 in der echten Mediation. Der / die Moderator/in begleitet die Schilderung der Konfliktsituation durch empathisches Zuhören und Fragen, die u.a. eine erste Konfliktdiagnose ermöglichen.⁴ Auch das Ziel des / der Rat-Suchenden wird noch einmal erfragt. Die übrigen Gruppenmitglieder hören zu und stellen am Ende gegebenenfalls Nachfragen zum Verständnis (keine Hypothesen).

Um die Mediationssimulation vergleichsweise kurz zu halten, wählt der / die Rat-Suchende schließlich eine Schlüsselszene der Konfliktsituation aus, an der in der Mediationssimulation beispielhaft gearbeitet werden kann. Die Bearbeitung einer Schlüsselszene genügt unseres Erachtens, um das Potenzial der Mediationssimulation zu realisieren, nämlich die Sicht auf (neue) Lösungen „frei zu machen“.

3. Beratung der Gruppe, Rollenzuweisung und -briefing:

a) Beratung: Die Gruppe zieht sich kurz zurück, um Hypothesen über den Konflikt zu bilden. Die interne Beratung dient vor allem der Vergewisserung, ob das Standard-Vorgehen im gegebenen Fall passt oder ob andere Methoden hilfreicher erscheinen. Darüber hinaus wird hier entschieden, wer in den folgenden Phasen welche Rollen übernimmt (MediatorIn, VertreterIn der Konfliktparteien).

b) Rollen-Auswahl: Wesentliches Kennzeichen unseres Verfahrens ist, dass der / die Rat-Suchende selbst *nicht* an der Simulation beteiligt ist. Alle Konfliktparteien werden durch Mitglieder der MediatorInnengruppe vertreten. Dadurch soll nach der Fallschilderung der Wechsel in einen „dissoziierten Fokus“, eine gewisse Distanz zum Konfliktgeschehen, gefördert werden.⁵ Deshalb entscheiden über die Rollenzuweisung die Gruppenmitglieder, nicht der / die Rat-Suchende. Ein Gruppenmitglied übernimmt die Rolle des Moderators / der Moderatorin.

c) Rollen-Briefing: Nach der Rollenzuweisung werden dem / der Rat-Suchenden die VertreterInnen der Konfliktparteien vorgestellt. Der / die Rat-Suchende weist die RollenspielerInnen in ihre Rollen ein.

4. Mediationssimulation, Konfliktdarstellung, -erhellung und erste Lösungsansätze: Die Mediationssimulation ist das „Herz“ der Methode. Sie setzt mit der Phase 2 der echten Mediation ein, mit der Konfliktdarstellung. Die dadurch entstehende Dopplung der Konfliktdarstellung (siehe Phase 2 unseres Verfahrens) halten wir für sinnvoll, um den Perspektivwechsel bei der / dem Rat-Suchenden zu fördern. Im anschließenden Schritt der Konflikterhellung geht es wie bei der echten Mediation um die betroffenen Gefühle und Bedürfnisse der Konfliktparteigen. Für die angestrebte Veränderung von Sichtweisen bei der / dem Rat-Suchenden ist es förderlich, dass die RollenspielerInnen hier unweigerlich – und ganz bewusst - ihre eigenen Resonanzen einbringen. Die Mediationssimulation endet nach ersten Schritten der Lösungssuche.

5. Reflexion des bisherigen Geschehens: Ab dieser Phase wird das Gespräch wieder von dem / der Moderator/in geführt. Er / sie initiiert eine Auswertung des Erlebten, die aus zwei Schritten besteht:

- a) Zunächst informieren die Beteiligten der Mediationssimulation, was sie in ihrer Rolle erlebt haben.
- b) Anschließend wird der / die Rat-Suchende um seine / ihre Rückmeldung zu dem bisherigen Geschehen gebeten. Es geht vor allem darum, was sich für ihn / sie verändert hat.

6. Abschluss oder Entscheidung über Fortsetzung der Beratung:

Nach der Reflexion des Geschehens erkundet der / die Moderator/in, ob weiterer Beratungsbedarf besteht. Falls der / die Rat-Suchende es bei dem bisherigen Zwischenergebnis bewenden lassen möchte – wie bisher in 80 Prozent

der Fälle - folgt eine kurze Abschluss- und Abschieds-Runde.

Manchmal haben Rat-Suchende noch Klärungsbedarf, möchten dazu aber eine weitere Sitzung nutzen. In diesem Fall bieten wir zunächst eine Einzel-Konfliktsupervision an. Bei Bedarf kann später noch einmal das Gruppen-Setting genutzt werden.

Der / die Rat-Suchende kann aber auch die aktuelle Sitzung nutzen, um weitere Ideen zum Umgang mit dem Konflikt zu entwickeln (siehe Schritt 7).

7. Fortsetzung - Arbeit an Lösungsideen und Abschluss: Zu Beginn dieser Phase klärt der / die Moderator / in im Einzelgespräch mit dem / der Rat-Suchenden, worin das Ziel nun bestehen soll (denn eventuell haben sich aus den vorigen Schritten Änderungen ergeben.) Die weitere Arbeit kann dann entweder im Einzel-Setting oder unter Einbeziehung der Gruppe erfolgen. Sollen die Ressourcen der Gruppe genutzt werden, bietet sich u.a. die Fortsetzung der Mediationssimulation an, etwa wenn der / die Rat-Suchende nach den vorhergehenden Schritten Chancen sieht, eine einvernehmliche Lösung mit der anderen Konfliktpartei zu erarbeiten. Im Unterschied zur vorhergehenden Phase der Mediationssimulation nimmt nun der / die Rat-Suchende selbst daran teil. Während es zuvor hilfreich war, die Distanz des / der Rat-Suchenden zum Geschehen zu vergrößern, bedarf es jetzt des Engagements des / der Rat-Suchenden. Bevor die Mediationssimulation fortgesetzt wird, klärt der / die Moderator/in mit dem / der Rat-Suchenden, von welcher möglichen Zielvorstellung der anderen (zu vertretenden) Konfliktpartei für die nächsten Schritte ausgegangen werden soll. Wenn danach das Setting der Mediationssimulation wieder hergestellt ist, beginnt die Arbeit an Lösungsideen.

Bevor die Beratung abgeschlossen wird, kann der / die Rat-Suchende nach seinen / ihren nächsten Schritten im Umgang mit dem Konflikt befragt werden.

Einsatzmöglichkeiten und Nutzen der „Methode Klärungswerkstatt“

Die Anwendung der „Methode Klärungswerkstatt“ erfordert eine Gruppe von MediatorInnen, die auch mit supervisorischen Fähigkeiten ausgestattet ist. Ihr vorrangiges Einsatzgebiet sind deshalb Konflikt-Beratungsangebote durch Teams aus MediatorInnen und SupervisorInnen / Coaches.

Im Vergleich zur Einzel-Beratung (Einzel-Konfliktsupervision) handelt es sich um ein personell (und damit finanziell) aufwändigeres Verfahren. Einige LeserInnen werden sich deshalb fragen, unter welchen Bedingungen sich dieser Aufwand lohnt bzw. welche Vorteile die „Methode Klärungswerkstatt“ gegenüber der Einzel-Konfliktsupervision hat.

Der Aufwand lohnt sich sicher *nicht*, wenn es dem / der Rat-Suchenden vor allem darum geht, Klarheit über die *eigenen* Gefühle und Bedürfnisse zu gewinnen. Hier kann man in der Einzel-Konfliktsupervision einiges mit Fragen an den / die Rat-Suchende/n erreichen, die sich z.B. an dem Konzept der „Gewaltfreien Kommunikation“ orientieren. Geht es aber um ein tieferes Verstehen des Konflikts und des Verhaltens der anderen Konfliktpartei, oder gar um (neue) Ideen für *einvernehmliche* Lösungen, ist ein umfassender Perspektivwechsel nötig. Gerade dies aber ist dem / der Rat-Suchenden ab der dritten Eskalationsstufe erschwert. In der Einzel-Konfliktsupervision unterstützen hier Methoden wie z.B. „Virtuelles Fragen“ oder „Imaginäres Rollen-Interview durch einen Vertrauten“ (vgl. Schulte und Buer in Neumann-Wirsig 2009). Ihr Leistungspotenzial besteht zweifelsfrei darin, verborgenes Wissen über die andere Konfliktpartei zu aktivieren und die Sichtweise auf sie zu erweitern. Es bleibt jedoch unweigerlich an das gebunden, was überhaupt aktivierbar ist, d.h. was der / die Rat-Suchende über die Person schon mal erfahren (aber vielleicht gerade nicht präsent) hat oder was er oder sie sich ausgehend von seiner / ihrer inneren Landkarte vorstellen kann. Das kann treffend sein und genügen, das kann aber auch weit an den Sichtweisen, Gefühlen und Bedürfnissen der anderen Konfliktpartei vorbeigehen. Mit der „Methode Klärungswerkstatt“ - insbesondere der Mediationssimulation und dem vorbereitenden Rollenbriefing – scheinen uns wirksamere Ressourcen für die Erweiterung der Sichtweisen, auch für die Einfühlung in die Person des / der Anderen, gegeben. Denn zum einen beobachtet der / die Rat-Suchende während der Simulation das Geschehen von außen. Damit sind die Möglichkeiten größer, in einen dissoziierten Zustand zu gelangen (siehe Fußnote 5). Darüber hinaus bringen die RollenspielerInnen unweigerlich ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse ins Spiel. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Erklärungspotenziale ins Spiel gebracht werden, die der / die Rat-Suchende nicht ohne Weiteres selbst

aktivieren kann.

Ein weiterer Vorteil der „Methode Klärungswerkstatt“ besteht darin, dass sich das Beratungssystem fortwährend zu methodischen Fragen verständigen kann (Qualitätssicherung). Und falls die Beratung bis zur Arbeit an Lösungsideen im Gruppen-Setting fortgesetzt wird, kann sich die Vielfalt an Ideen oder / und Gedanken zur Ideenprüfung erhöhen.

Fazit

Die „Methode Klärungswerkstatt“ empfiehlt sich in eskalierten Konfliktsituationen, in denen es der / die Rat-Suchende selbst für außerordentlich wichtig hält, neue Sichtweisen auf die Situation, auf das Verhalten der andere(n) Partei(en) sowie Ideen für einvernehmliche Lösungen zu entwickeln. Das können private oder berufliche Situationen sein, in denen die Aufrechterhaltung der Beziehung zur anderen Konfliktpartei auf dem Spiel steht – mit Konsequenzen, die als (berufs-)biographisch sehr bedeutsam empfunden werden. .

Darüber hinaus können denkbare Varianten der „Methode Klärungswerkstatt“ das Repertoire an Methoden zur Bearbeitung bestimmter Konflikte in Supervisions- oder Teamentwicklungsprozessen bereichern.

Literatur

Besemer, Christoph (2007): Mediation. Vermittlung in Konflikten. Stiftung Gewaltfreies Leben. Werkstatt für Gewaltfreie Aktion: Baden

Glasl, Friedrich (2004): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 8., aktualisierte und ergänzte Aufl., Haupt / Freies Geistesleben: Bern, Stuttgart, Wien.

Neumann-Wirsig, Heidi (Hrsg.) (2009): Supervisions-Tools. Bonn: Manager Seminare.

Reichel / Rabenstein (2001): Kreativ beraten. Ökotopia-Verlag: Münster.

Sander, Katharina / Hatlapa, Christoph (2006): Mediation mit Stellvertretung. Schriftenreihe des Bundesverbandes Mediation Bd. 3 „Frischer Wind für Mediation“, S. 86 – 93.

Wolf, Ricarda: Konfliktberatung mit Mediationssimulation – Eine Symbiose von Mediation und Supervision. In: Journal Supervision, Heft 1/2011, Hrsg. Deutsche Gesellschaft für Supervision e.V., Köln

Anmerkungen

1 Zum Netzwerk „Klärungswerkstatt“ gehören: Anja Boden, Martina Heerwagen, Jana Lausch, Cornelia Stauß, Manuela Zappe, Ricarda Wolf, Jörg Zimmermann.

2 Eine ausführliche Darstellung, Reflexion und Einordnung der Methode in die Landschaft systemischer, lösungsorientierter Ansätze der (Konflikt-)Beratung findet sich in Wolf, Ricarda: Konfliktberatung mit Mediationssimulation – Eine Symbiose von Mediation und Supervision. In: Journal Supervision, Heft 1/2011, S. 15ff.

3 Zu den Phasen einer Mediation vgl. Besemer (2007), S. 56 – 83.

4 Dabei orientieren wir uns an Glasls Vorstellungen zur Konflikt diagnose (vgl. .B. Glasl 2004).

5 „Beratung gelingt meist besser, wenn beide (KlientIn und BeraterIn) mit ihrer Aufmerksamkeit (Fokus) ... zwischen der einführenden (Gefühle wahrnehmend, involviert = assoziiert) und der distanzierenden (aus der Entfernung betrachtend, überlegend = dissoziiert) Position wechseln.“ Reichel / Rabenstein (2001), S. 20.

AutorInnen

Dr. Ricarda Wolf

Mediatorin, Supervisorin, Trainerin

E-Mail [Mailformular](#)

Anja Boden

Dipl. Soz., Mediatorin

E-Mail [Mailformular](#)

Cornelia Stauß

Dipl. Pol., Mediatorin, Trainerin

Homepage klaerungswerkstatt.de

E-Mail [Mailformular](#)

Dr. Manuela Zappe

Mediatorin, Dozentin, Trainerin

E-Mail [Mailformular](#)

Zitiervorschlag

Ricarda Wolf, Anja Boden, Cornelia Stauß, Manuela Zappe: Die „Methode Klärungswerkstatt“. Konflikt-Beratung mit Mediationssimulation. Veröffentlicht am 13.07.2011 in socialnet Materialien unter <http://www.socialnet.de/materialien/125.php>, Datum des Zugriffs 26.12.2015.

Urheberrecht

Dieser Beitrag ist, wie alle anderen Inhalte bei socialnet, urheberrechtlich geschützt. Falls Sie Interesse an einer Nutzung haben, treffen Sie bitte vorher eine Vereinbarung mit uns. Gerne steht Ihnen die [Redaktion der Materialien](#) für weitere Fragen und Absprachen zur Verfügung.

Zur [Übersicht über alle Materialien](#)