

ZERTIFIKAT

Dr. Angelika Klein

hat die

AUSBILDUNG KLÄRUNGSHILFE
„Konfliktberatung im beruflichen Kontext“
März 2023 - Juni 2024

als ,Thomann-zertifizierter Klärungshelfer IfK®
am Institut für Klärungshilfe Köln
erfolgreich abgeschlossen

Köln im Juni 2024

IfK 
Institut für Klärungshilfe Köln

Barbara Kramer

Barbara Kramer
(Diplom Psychologin, Zertifizierte
Ausbilderin IfK und Ausbilderin
Bundesverband Mediation®)

Dr. Christoph Thomann

Dr. Christoph Thomann
(Entwickler der Klärungshilfe,
Ausbilder und Supervisor)

Weitere Ausbilder*innen:

Peggy Keller, Rechtsanwältin und zertifizierte Ausbilderin IfK
Adrian Kunzmann, Organisationsberater und Thomann zertifizierter Klärungshelfer IfK®

Inhalte der Ausbildung in Mediation nach der Methode Klärungshilfe

Einführung des ethischen Selbstverständnisses nach den BM® Standards und denen der Klärungshilfe

- Menschenbild und Haltung des Klärungshelfers
- Verantwortung
- Schaffung eines geschützten und gewaltfreien Rahmens, der selbstverantwortliches Agieren aller Konfliktparteien fördert und fordert
- Allparteilichkeit und Fairness
- Ermöglichen eines offenen, ehrlichen und situationsangemessenen Streitdialoges
- Vertraulichkeit und Berufsgeheimnis
- Freiwilligkeit im innerbetrieblichen Kontext gegeben durch: Auftraggeber (Führungskraft), Mitarbeiter: Arbeitsrecht verpflichtet zur Anwesenheit der MA in einer klärenden Arbeitsbesprechung jedoch nicht zur aktiven Mitarbeit
- Störungen mit dem Klärungshelfer haben Vorrang und werden verständnisvoll und partnerschaftlich behandelt
- Klärungshelfer hilft die Interessen der Konfliktparteien zu artikulieren

Grundprinzipien der Mediation nach der Methode Klärungshilfe

- ‚Wahrheit heilt den Konflikt‘
- Klarheit vor Schönheit
- Verstehen und Klären vor Lösen
- Schwierige Gefühle identifizieren, etikettieren, akzeptieren und transformieren

Theorie und Praxis unterschiedlicher Mediationsansätze

- Vertiefung Theorie und Praxis der Klärungshilfe
- Abgrenzung zu lösungs-, verhandlungs-, ressourcenorientierten und transformativen Vorgehensweisen
- 5-Phasen Modell

Rahmen der Mediation nach der Methode Klärungshilfe

- Geplantes Vorgehen nach der Brücke der Klärungshilfe von der Auftragsanfrage bis zur Nachbegleitung der vereinbarten Lösungen
- Auftraggeber als obersten Konfliktmanager coachen und immer einbeziehen
- Gestaltung eines belastbaren Gesprächsrahmens durch umfassende Vorbereitung aller Beteiligten in der Auftragsklärung und der Anfangsphase, als Orte für die Benennung der rechtlichen Rahmenbedingungen

Grundkenntnisse aus Psychologie, Sozial- und Kommunikationswissenschaften

- Neurosenlehre
- Stressmuster
- Gruppenprozesse
- Umgang mit Angst, Widerständen und Innerer Not

Konflikttheorie

- Riemann-Thomann-Modell
- Gefühlsleiter
- Erklärungshaus
- Eskalationsmechanismen
- Polarisierung
- Gruppendynamische Mechanismen
- Teufelskreis
- Wertequadrat
- Wahrheit der Situation

Multidisziplinärer Hintergrund der Mediation nach der Methode Klärungshilfe

- Psychologische Konfliktvermittlung
- TZI nach Ruth Cohn
- Verhandlungskonzepte

Mindestens zwei Anwendungsbereiche

- Mediation in Organisationen
- Mediation in Teams und Gruppen

Abgrenzung zu anderen Verfahren

- Abgrenzung zu Team- und Organisationsentwicklung
- Supervision, Therapie und Coaching
- lösungsorientierten Verfahren
- Schlichtung, Schiedsgerichtverfahren und Gerichtsverfahren

Haltung der Mediatorin / des Mediators nach der Methode Klärungshilfe

- Allparteilichkeit, Neutralität, Einfühlen und Verstehen, Ergebnisoffenheit

Selbsterfahrung und Selbstreflexion

- Eigene Konfliktgeschichte beforschen und reflektieren
- Musikmeditation als praktisches Training im Aushalten von schwierigen Gefühlen
- alle Rollen im Klärungsgespräch (Konfliktpartei und Klärungshelfer) an eigenen, echten Fällen erleben

Phasen der Mediation nach der Methode Klärungshilfe

- Auftragsklärung (Konfliktanalyse)
- Anfangsphase
- Selbstklärung und strukturelle Konfliktanalyse
- Dialog der Wahrheiten
- Erklären und Lösen
- Schlussphase
- Verschiedene Formen der Nachbegleitung

Gesprächs- und Interventionstechniken

- Reflexion von Macht und Einfluss des Klärungshelfers auf den Klärungsprozess um Kontakt und Beziehung zu gestalten, schwierige Inhalte zu transportieren und Lösungsbereitschaft herzustellen
- Minikontrakte
- Gestaltung der Anfangssituation
- Wahrheit der Situation und Regeln
- Aktives Zuhören
- Dialogisches Doppeln (Konfliktparteien Sprache wieder geben und Klarheit schaffen)
- Zusammenfassen
- Paraphrasieren
- Fragetechniken
- Zwischenerklärungen
- Systemisches Erklären
- Notfallinterventionen
- Wortbeiträge von betroffenen aber nicht am Konflikt beteiligten Personen einbeziehen
- Metakommunikatorische Morgenrunden zur Reflexion des eigenen Empfindens und Verhaltens und zur Steuerung der gruppenspezifischen Prozesse

Umgang mit schwierigen Gefühlen

- Aktiv und konstruktiv mit Angriffen, Vorwürfen, Kränkungen und alten Wunden umgehen
- Umgang mit Extremsituationen (Gewaltausbrüche, Drohungen, Ultimaten, Zusammenbrüche, Weinkrämpfe und Wegrennen)

Mediation und Recht

- Recht der Mediation
- Recht in der Mediation

Klärung in verschiedenen hierarchischen Kontexten

- Führungs-, Organisations-, und Hierarchiespielregeln
- Besonderheiten bei Stabstellen und in Projektorganisationen
- Matrixorganisationen
- Rolle von Personalabteilung und Betriebsrat
- Umgang mit Macht in basisdemokratischen Gruppen

Grenzen in der Klärung

- Wie tief die Gefühle benennen?
- Umgang mit systemspezifischen ‚Tabuthemen‘
- Abgrenzung von persönlichen und privaten Themen in verschiedenen Kontexten

Stärkung der persönlichen Präsenz und Gelassenheit des Klärungshelfers im Konfliktchaos

- Chaotraining
- Musikmeditation
- Achtsamkeitsübungen

Umfang der Ausbildung:

Die Ausbildung in Klärungshilfe umfasst 24 Tage in Präsenz. Sie entspricht den Standards- und Ausbildungsrichtlinien des Bundesverbands Mediation® und der Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren*innen entsprechend den Vorgaben des §5 Abs. 1 Mediationsgesetz.

Die Ausbildung umfasst folgende Stunden:
120 Stunden Grundlagen der Mediation im Stil der Klärungshilfe;
30 Stunden Fachvertiefung;
20 Stunden allgemeine Supervision;
30 Stunden kollegiale Intervention;
50 Stunden Eigenstudium.

Insgesamt 250 Stunden.