



ANGELIKA SPECHT
Beratung | Training | Coaching

Wigandgasse 20/2
3400 Klosterneuburg
mobil | +43 664 11 08 567
email | office@angelikaspecht.at
www.angelikaspecht.at
www.dieklaerungshelferin.at

Der Klärungsprozess

Die Klärung wird in einen Prozess mit sieben Phasen unterteilt.

1. Phase – Auftragsklärung

Nach dem ersten Kontaktgespräch entscheiden Sie, wie es weitergeht. Im folgenden Auftragsklärungsgespräch legen wir gemeinsam die weiteren Schritte fest.

Wenn es zu einer Klärung kommt, besprechen wir noch mal detailliert Ihre Situation, um zu entscheiden, wer alles an dem Klärungsprozess beteiligt werden muss, welchen Zeitrahmen die Klärung umfassen wird und wie wir konkret vorgehen werden. Dann folgt in der Regel zeitnah das Klärungsgespräch mit allen Beteiligten.

2. Phase – Anfangsphase

Zu Beginn des Klärungsgesprächs kommen Sie, die von Ihnen eingeladenen beteiligten Konfliktparteien und ich erstmals zusammen und lernen uns kennen. Ich erläutere kurz den Ablauf der Klärung und wir klären die konkreten Bedingungen ab.

3. Phase – Selbstklärungsphase

Der eigentliche Einstieg in die Konflikthalte geschieht in dieser Phase. Jeder einzelne schildert in Anwesenheit aller anderen seine Sichtweise. Das Ziel ist es, jeden zu verstehen und dabei die zu besprechenden Themen zu identifizieren.

4. Phase – Dialogphase

Dies ist die längste Phase, auf die ungefähr die Hälfte der gesamten Klärungszeit entfällt und die somit das Zentrum der Klärung bildet. Ich führe die Parteien in einen Konfliktdialog, der ohne mich eskalieren oder absterben würde.

In dieser Phase setze ich verschiedene Methoden der Gesprächsmoderation ein. Hier kommt Beobachtbares zur Sprache wie vergangene Vorfälle, Situationen, Fakten, aber auch die Beziehungsebene und die negativen Gefühle. Vorverletzungen aus anderen Lebenssituationen spielen unbemerkt in den Konflikt hinein und werden achtsam entschärft.

5. Phase – Erklärungs- und Lösungsphase

Idealerweise sind nach dem Dialog verhärtete Gefühle aufgeweicht und Feindbilder werden nicht mehr länger aufrechterhalten. Jeder erkennt seinen Anteil an der Gesamtentwicklung und so ist es möglich, in der nun folgenden Erklärungsphase menschen-, sach- und situationsgerechte Lösungen zu vereinbaren.

Aber auch wenn die Parteien nach dem Dialog nicht zu einem friedlichen Ende gekommen sind, biete ich als Klärungshelferin jetzt aus meiner neutralen Außenperspektive eine Erklärung an, die ohne Zuweisung von Schuld die Konfliktursachen und -mechanismen beschreibt. Diese Erklärung gestalte ich so, dass ihr alle, ohne Vorbehalte zustimmen können.

Erst jetzt, nach der Erklärung, folgt die Suche nach tragfähigen, alltagstauglichen Lösungen, die mit verschiedenen kreativen Moderationsmethoden gefunden werden.

6. Phase – Abschlussphase

Zum Abschluss des Klärungsgesprächs wird mit einem Blick nach vorne thematisiert, wie es weiter geht. Positive und negative Kritik an der Gesprächsführung ist willkommen.

7. Phase – Nachsorge

Diese Phase ist zeitlich von den vorherigen Phasen abgekoppelt, denn alle weiteren Kontakte mit mir sind eine Form der Nachsorge: Relativ häufig sind nachfolgende Klärungssitzungen und Coaching mit der obersten Führungskraft. Im einfachen Fall führen wir ein Telefongespräch nach ca. 4-6 Wochen. Die Nachsorge unterstützt die Nachhaltigkeit der Veränderungen. Kommt es zu einer Trennung der Beteiligten, kann ich in dieser Phase unterstützend bei der Gestaltung der Trennung agieren.

Haben sich die Beteiligten dazu entschlossen, weiter zusammen zu bleiben, kann ich als Klärungshelferin mit Teamgesprächen oder anderen Settings weiter begleiten.