

Roland Christen

Konstrukteur Maschinenbau, Erwachsenenbildner FH und Leiter einer Bildungsabteilung NPO, seit 1999 selbstständiger Coach und Organisationsberater BSO. Ausbildungen in Systemischer Organisationsberatung, Gruppendynamik, und Mediation. Tätig in Wirtschaft, Verwaltung und Non-Profit-Organisationen. Zertifizierter Klärungshelfer nach Christoph Thomann (Mediation).



Netzwerk-PartnerInnen

Bei Bedarf arbeite ich auch in Co-Moderation mit meinen Netzwerkpartnern und –partnerinnen (ausschliesslich zertifizierte Klärungshelfer/-innen).

Co-Moderation (meist Mann/Frau) empfiehlt sich in grossen Teams und besonders komplexen Situationen.

Nehmen Sie Kontakt mit mir auf – wir klären im Gespräch Ihre Ausgangslage und ob Klärungshilfe ein passender Weg für Sie ist.

Roland Christen, Christen TCO
Ebnatstrasse 150, 8207 Schaffhausen
Phone: +41 52 560 26 50
Mobile: +41 79 325 96 00
r.christen@christen.tco.ch / www.christen-tco.ch



Christen TCO
Coaching • Training • Organisationsentwicklung

Klärungshilfe –
Unterstützung in schwierigen
Situationen und Konflikten

Vergangenheit verstehen
Gegenwart klären
Zukunft planen

Was wir für Sie tun können: Wann ist Klärungshilfe sinnvoll ?

Konflikte stören die Zusammenarbeit

Missverständnisse und Konflikte innerhalb von Teams und Abteilungen verursachen Reibungsverluste. Sie kosten Unternehmen und Institutionen Energie, Zeit und Geld. Unabhängig von möglichen Ursachen: Konflikte sind verknüpft mit schwierigen Gefühlen wie Ärger, Neid, Hass, Wut oder Missachtung. Die dadurch gestörte Kommunikation kann zu Teufelskreisen führen, welche eskalierend wirken. Klärungshilfe ist eine besonders effektive Methode der Mediation, die darauf zielt, schwierige Gefühle besprechbar zu machen. So können wir in Konflikten eine Klarheit entstehen lassen, auf deren Basis tragfähige Lösungen für die Zukunft möglich sind.

Wahrheit vor Schönheit – Klärung vor Lösung

Klärungshilfe ist ein klar strukturierter Prozess, der auf Klarheit und Wahrheit zielt. Es geht zunächst darum, Hintergründe und Ursachen von Konflikten zu verstehen, die Auswirkungen auf die gegenwärtige Zusammenarbeit zu klären und dann erst Massnahmen für die Zukunft gemeinsam zu vereinbaren. Insofern gilt: Wahrheit vor Schönheit und Klärung vor Lösung.

Allparteilichkeit – oder die Rolle des Klärungshelfers

Als Klärungshelfer initiieren wir den Dialog zwischen den Konfliktparteien. Allparteilichkeit ist unsere innere Haltung. Unsere Rolle ist es, die Konfliktparteien zu hören, zu verstehen und die verschiedenen Konfliktstränge zu entwirren. Wir unterstützen alle Beteiligten gleichermassen dabei, das auszudrücken, was aufgrund verhärteter Fronten beim anderen kein Gehör mehr findet. So schaffen wir Klärung und damit die Voraussetzung für angemessene, stimmige Entscheidungen und Lösungen.

Klärungshilfe als Konfliktprävention in der Teamentwicklung

Die Klärungshilfe eignet sich auch für Teamentwicklungsprozesse, welche eine Reflexion von Klima und Zusammenarbeit zum Ziel haben.

Wie wir arbeiten: Vom Kontakt zur Klärung – ein stringenter Prozess



1. Kontakt und Auftragsklärung

Im Erstkontakt finden wir heraus, ob Klärungshilfe der richtige Ansatz und wer der richtige Ansprechpartner für eine Auftragsklärung ist. Dort klären wir, worum es geht, wer dabei sein sollte sowie Termine und Organisatorisches.

2. zer- oder Teamklärung – je nach Situation

Unabhängig von der Anzahl der direkt in der Klärung involvierten Personen arbeiten wir in drei Phasen: Die Selbstklärung bringt die Beteiligten in Kontakt mit der jeweiligen Sicht und dem Erleben der Einzelnen und ermöglicht eine Sammlung der zu klärenden Störungen. In der Hauptphase initiieren wir den klärenden Dialog zwischen den Konfliktparteien und ermöglichen das gegenseitige Verstehen von Verhalten und Wechselwirkungen. Abschliessend halten wir Vereinbarungen und Lösungen fest.

3. Nachsorge

In der (telefonischen) Nachsorge überprüfen wir, inwieweit die Klärung eine Verbesserung gebracht hat und ob weitere Unterstützung sinnvoll ist.

Grundlegende Prinzipien – im Unterschied zur klassischen Mediation.

- Keine Freiwilligkeit notwendig – die Führungskraft ist verantwortlich für die Konfliktbearbeitung und muss eine Klärung anordnen können.
- Keine Einzelgespräche im Vorfeld – wir unterstützen alle Beteiligten darin, ihre Sicht auf den Konflikt im Beisein aller zu schildern. So fördern wir eine transparente Kommunikation – auch als Grundlage einer weiteren Zusammenarbeit – und sichern unsere Allparteilichkeit als Klärungshelfer.