

Eskalationsstufen nach Glasl

Friedrich Glasl hat angenommen, dass Konflikte keinen stetigen, sondern einen stufenförmigen Verlauf besitzen, d.h. Menschen haben Hemmungen einen Konflikt zu verschärfen.

Glasl stellt auf Grund seiner Erfahrungen eine Eskalation in neun absteigenden Stufen dar, wobei die ersten drei Stufen noch mit einer „win-win Situation“ bezeichnet werden können. Die Stufen vier bis sechs können mit „win-lose“ überschrieben werden, d.h. hier kann nur noch eine Konfliktpartei gewinnen und schließlich die Stufen sieben bis neun, hier haben wir eine „lose-lose Situation“. In dieser Phase gibt es nur noch Verlierer und am Ende ist es nur noch wichtig den Gegner zu vernichten, auch um den Preis dabei selbst alles zu verlieren.

Bei einer Mediation können die Eskalationsstufen von Glasl helfen einzuschätzen in welcher Phase des Konfliktes sich die Parteien befinden. Damit kann entschieden werden welche Konfliktbehandlungsmethoden anzuwenden sind, bzw. ob dieser Konflikt noch mit einer Mediation gelöst werden kann.

win-win Phasen 1 - 3

Stufe 1 – Verhärtung

Konflikte beginnen mit Spannungen, z. B. gelegentliches Aufeinanderprallen von Meinungen. Es ist alltäglich und wird nicht als Beginn eines Konflikts wahrgenommen. Wenn daraus doch ein Konflikt entsteht, werden die Meinungen fundamentaler. Der Konflikt könnte tiefere Ursachen haben.

Stufe 2 – Debatte

Ab hier überlegen sich die Konfliktpartner Strategien, um den anderen von ihren Argumenten zu überzeugen. Meinungsverschiedenheiten führen zu einem Streit. Man will den anderen unter Druck setzen. Schwarz-Weiß-Denken entsteht.

Stufe 3 – Taten statt Worte

Die Konfliktpartner erhöhen den Druck auf den jeweils anderen, um sich oder die eigene Meinung durchzusetzen. Gespräche werden z. B. abgebrochen. Es findet keine verbale Kommunikation mehr statt und der Konflikt verschärft sich schneller. Das Mitgefühl für den "anderen" geht verloren.

win-lose Phasen 4 - 6

Stufe 4 – Koalitionen

Der Konflikt verschärft sich dadurch, dass man Sympathisanten für seine Sache sucht. Da man sich im Recht glaubt, kann man den Gegner denunzieren. Es geht nicht mehr um die Sache, sondern darum, den Konflikt zu gewinnen, damit der Gegner verliert.

Stufe 5 – Gesichtsverlust

Der Gegner soll in seiner Identität vernichtet werden durch alle möglichen Unterstellungen oder ähnliches. Hier ist der Vertrauensverlust vollständig. Gesichtsverlust bedeutet in diesem Sinne Verlust der moralischen Glaubwürdigkeit.

Stufe 6 – Drohstrategien

Mit Drohungen versuchen die Konfliktparteien, die Situation absolut zu kontrollieren. Sie soll die eigene Macht veranschaulichen. Man droht z. B. mit einer Forderung (10 Mio. Euro), die durch eine Sanktion („Sonst sprengte ich Ihr Hauptgebäude in die Luft!“) verschärft und durch das Sanktionspotenzial (Sprengstoff zeigen) untermauert wird. Hier entscheiden die Proportionen über die Glaubwürdigkeit der Drohung.

lose – lose Phasen 7 – 9

Stufe 7 – Begrenzte Vernichtung

Hier soll dem Gegner mit allen Tricks empfindlich geschadet werden. Der Gegner wird nicht mehr als Mensch wahrgenommen. Ab hier wird ein begrenzter eigener Schaden schon als Gewinn angesehen, sollte der des Gegners größer sein.

Stufe 8 – Zersplitterung

Der Gegner soll mit Vernichtungsaktionen zerstört werden.

Stufe 9 – Gemeinsam in den Abgrund

Ab hier kalkuliert man die eigene Vernichtung mit ein, um den Gegner zu besiegen.

In diesem Zustand ist das Mittel Mediation nicht mehr ausreichend, hier kann nur noch eine übergeordnete Instanz eine Entscheidung treffen.

Kitz Consulting - Gitti Weber • Beratung in Kitzbühel oder nach Vereinbarung
Tel: +43 (0)676 77 520 15 • Email: office@kitz-consulting.at