M.Lotzmann
Konfliktmoderation

Die 9 Stufen der Konflikteskalation

(nach Friedrich Glasl)

- **dienen als wichtiges, diagnostisches Instrument, um Konflikte und ihre möglichen Bewältigungsstrategien realistisch einschätzen zu können**

Stufe 1: Verstimmung/Verhärtung

- **unterschiedliche Auffassungen/Mißverständnisse**
- **Nichtigkeiten/Irritationen**

Stufe 2: Debattieren

- **der Konflikt wird öffentlich gemacht**
- **Vorwürfe/Konkurrenzverhalten/Machtkampf**
- **Schwarz-Weiß-Denken zwischen den Parteien**

Stufe 3: Taten statt Worte

- **vorläufiger Rückzug/Nonverbales Verhalten dominiert**
- **Blockade und Stillstand**
- **die Parteien setzen <u>ihre</u> Ziele <u>gegeneinander</u> durch**

Stufe 4: Image ausbauen/Koalitionen zu Dritten suchen

- es werden „Verbündete“ gesucht, das negative Bild von der anderen Partei wird immer stärker
- Parteien verhalten sich feindselig
- Opferrolle wird ausgebaut/Störungs-und Manipulationsversuche nehmen zu

Stufe 5: Gesichtsverlust/Gesichtsangriff

- der Konflikt wird Personalisiert, das Feindbild bekommt ein Gesicht
- ein ideologisches „Gut-Böse-Bild“ wird mit Hilfe der Koalition entwickelt und man greift den „Gegner“ öffentlich an, entlarvt ihn

Stufe 6: Drohung und Gegendrohung/Stellen eines Ultimatums

- es kommt zur verbalen Gewaltandrohung
- Strafe und Vergeltungsmaßnahmen werden wiederholt in Aussicht gestellt
- Agieren wird zum Reagieren auf die Aktivitäten der anderen Partei

Stufe 7: Begrenzte Vernichtungsschläge

- der Gegenpartei werden bösartige Absichten unterstellt
- Gewalt kann als legitimes Mittel angewendet werden (wenn nicht gegen Personen, dann gegen Sachgegenstände)
- es werden gezielt Gerüchte in die Welt gesetzt, der Schaden an der Gegenpartei wird mit Genugtuung und Freude genossen, ein „Unrechtsbewußtsein“ existiert nicht

Stufe 8: Zerstörung/Zersplitterung des gegnerischen Systems

- die Existenzgrundlage der Gegenpartei soll vernichtet werden, ein Sieg ist die Garantie des „eigenen Überlebens“
- es kommt zu Behinderungen/offener Sabotage und frontalen Angriffen
- auch die Koalitionspartner der Gegenpartei werden „angegriffen“ und verleumdet

Stufe 9: Gemeinsam in den Abgrund

- beide Konfliktparteien sind bestrebt, den Anderen, wenn nicht physisch, so doch psychisch, beruflich oder materiell zu zerstören
- das dabei selbst massive Nachteile oder gravierende Schäden entstehen, wird in Kauf genommen
- keine Seite kann mehr „gewinnen“
- Beispielsweise werden Gerichtsprozesse angestrebt, selbst wenn die voraussichtlichen Kosten/Schäden immens sind

Im Film („Der Rosenkrieg“) können Sie diese Phasen live „erleben“

Kooperatives Konfliktlösungschema- in 3 Phasen

1. **Während der Stufen <u>1 - 3</u> ist es möglich, daß die Parteien eine gemeinsame Lösung erreichen. Hierbei müssen die Interessen beider Seiten berücksichtigt und aktiv „verhandelt“ werden: WIN-WIN-LÖSUNG**

2. **Während der Stufen <u>4 – 6</u> ist es nur möglich, daß sich eine Partei auf Kosten der anderen durchsetzt. Hier kann/sollte ein neutraler Vermittler/Moderator/Mediator eingeschaltet werden, dem es gelingt, die Verletzungen aufzuzeigen und nach kleinschrittigen Lösungen für beide Parteien zu suchen: WIN- LOSE-LÖSUNG**

3. **Während der Stufen <u>7 – 9</u> kommt es nur noch zu Konfliktbedingten Lösungen mit Verlusten für beide Parteien. Die Parteien sind nicht mehr an einer gemeinsamen Lösung interessiert.**
   Hier kann es meistens nur eine „4. Klärung“ geben (Kündigung/Trennung/Umsetzung/Gerichtsentscheidung)

Lösungsmöglichkeiten im Kurz- Check

- **Wo liegt das Problem?**
- **Mögliche, gemeinsame Lösungswege entwickeln**
- **Lösungswege rational (nicht emotional) bewerten**
- **Entscheidungen für die besten Lösungen beider Parteien finden und akzeptieren**

Konflikte konstruktiv im Frühstadium „erkennen und ansprechen“

Sag es!

S ichtweise schildern
(z.B. „Mir ist aufgefallen, daß …)

A auswirkungen beschreiben
(z.B. „Für mich heißt das …)

G efühle benennen
(z.B. „Ich fühle mich …)

E erfragen, wie der Andere die Situation sieht
(z.B. „Wie sehen Sie das Ganze? …)

S chlussfolgerungen ziehen
(z.B. „Wie könnte eine Lösung aussehen?
Ich wünsche mir folgenden Weg …)