

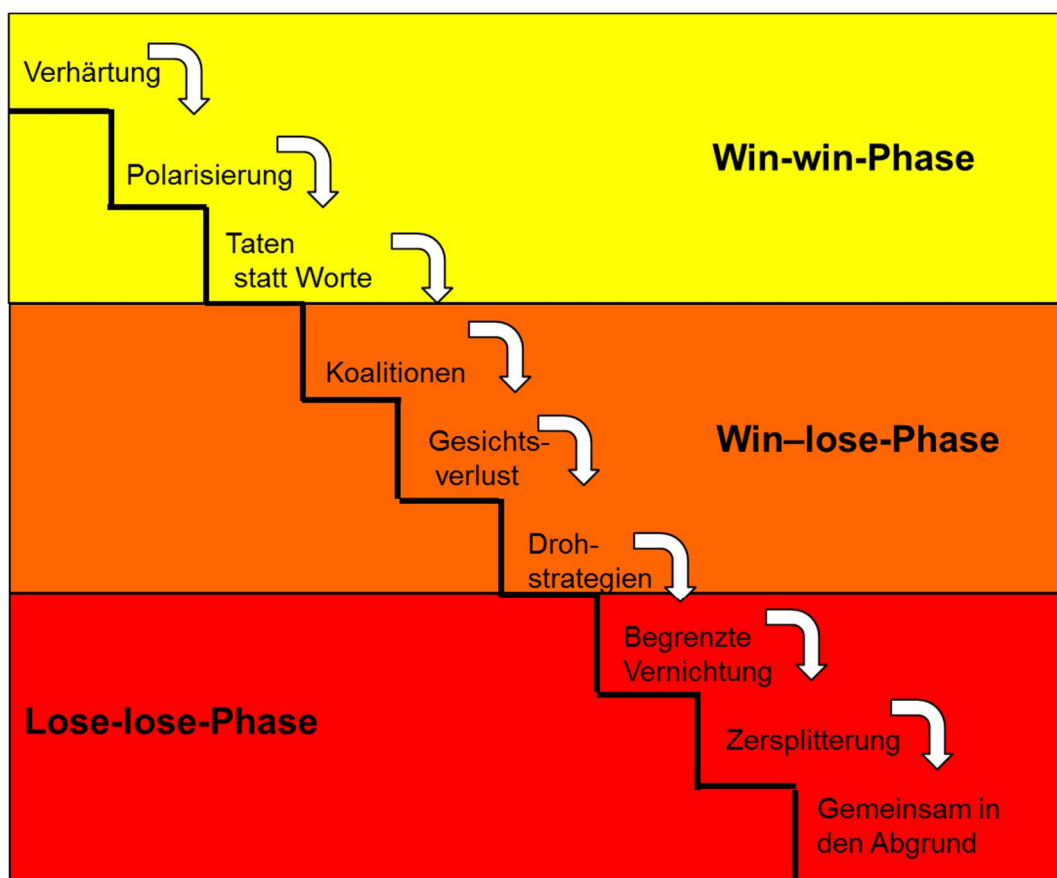
Konfliktstufen nach F. Glasl

Konflikte sind Alltag und gehören in alle Lebensbereiche.

Konflikt in der wörtlichen Übersetzung aus dem Lateinischen bedeutet Zusammenstoß, Zusammenprall (conflictus). Ein Konflikt liegt immer dann vor, wenn gleichzeitig in mindestens zwei Elementen (Gedanken, Wünsche, Ziele, Verhaltensweisen, Personen, Gruppen, Bewertungen, Gefühle, ...) gegensätzlich und unvereinbar erscheinen. Die Situation wird belastend und störend erlebt, es entsteht Lösungsdruck und eine Eskalationstendenz ist gegeben.

Wichtig ist hier, dass manche Menschen dauerhaft auf einer bestimmten Konfliktstufe sich befinden und nicht – wie mir als Autor ursprünglich naiv angenommen – immer bei null starten. Ein Beispiel ist, wenn Menschen sich übertrieben auf ihren Status berufen, um Recht zu haben: „Aufgrund meiner vielen Erfahrung müssen Sie jetzt einfach“

F. Glasl stellt den Verlauf von Konflikten in neun Stufen dar. Diese neun Stufen gliedert er in je drei Phasen.



Glasl beschreibt jede der neun Stufen mit klaren Symptomen. Diese können uns helfen, Konflikte frühzeitig zu erkennen.

Das Modell von Glasl hilft schneller zu erkennen, wo die betreffende Person steht – oder ich selber stehe. Ich, als eine der Konfliktpartner, kann dann entscheiden,

- ob ich noch eine Chance habe, das selber zu lösen (gelber Bereich)
- ob ich unbedingt eine externe Unterstützung brauche (orangener Bereich) oder
- ob es ohne massive äußere Einwirkung keine Chance zur Lösung mehr gibt.

Die Lösungsmethoden für die einzelnen Phasen sind somit wie folgt definiert:

- Während der Win-win-Phase können noch das Konfliktgespräch und die Konfliktmoderation ausreichen, einen Konflikt dauerhaft beizulegen.
- In der Win-Lose-Phase kann der Konflikt mit Hilfe der Mediation gelöst werden.
- Ein Konflikt in der Lose-lose-Phase kann auch mit der Mediation nicht mehr gelöst werden, da die Ergebnisoffenheit und Lösungsbereitschaft fehlen. Um dann ein definitives Scheitern abzuwenden, können nur Wege gefunden werden, um den aktuellen Konflikt etwas zu verringern, die Gemüter zu beruhigen, um wieder Interesse an Lösungen zu schaffen. Falls das gelingt kann die Mediation eingesetzt werden. Andernfalls hilft nur ein massiver Machteinsatz von außen.

Fazit daraus ist, dass dauerhaftes Eskalieren beider Konfliktparteien gewiss in den Abgrund führt. Je früher die beiden Konfliktparteien in ihrem Konflikt an Lösungen arbeiten, umso weniger Schaden werden beide Seiten erleben. Ist eigentlich simpel und umso mehr verwundert es, dass uns dies doch nicht so einfach gelingt.