



Die Eskalationsstufen eines Konflikts

Ein Konflikt ist mehr als nur ein Streit, eine Unstimmigkeit. Er entwickelt sich und durchläuft, wenn der nicht gelöst wird, verschiedene Stufen. Mit Hilfe des Modells von Friedrich Glasl ist es möglich, einen Konflikt einzuordnen:

Aus der Praxis:

Der Auszubildende Sven (2. Ausbildungsjahr) lebt für sein Hobby, das Mountainbike fahren. Wenn ein Event ansteht, muss er auch schon mal freitags früher weg oder kommt Montags übernächtigt zur Arbeit. Seiner Meinung nach bekommt er Ausbildung und Hobby gut gemanagt, schließlich sind seine Noten in der Schule ganz gut.

1. Verhärtung

Die Standpunkte verhärten sich und prallen aufeinander, die Spannungen sind noch durch konstruktive Gespräche lösbar.

Der Auszubildende Sven (2. Ausbildungsjahr) fühlt nicht ernst genommen, da sein Ausbilder wenig Verständnis für sein Hobby zeigt und es jedesmal Diskussionen gibt, warum er freitags früher weg muss oder montags danach oft übernächtigt wirkt.

2. Debatte

Es findet eine Polarisierung im Denken statt, das Schwarz-Weiß-Denken.

Der Ausbilder spricht Svens mangelnde Motivation für den Beruf an. Sven ist ganz anderer Meinung, für ihn hat das eine nichts mit dem anderen zu tun. Jeder beharrt auf seinen Standpunkt.

Anmerkung:

Der Ausbilder muss schnellstens das lösungsorientierte Gespräch suchen, bevor die Beziehung kippt.

Nimmt der Unternehmer die ungute Situation wahr, dann sollte er klären, ob er vermitteln kann. Jetzt ist es noch möglich, später nicht mehr.



3. Taten statt Worte

Der Konflikt verschärft sich, die Parteien reden fast nicht mehr miteinander. Sie überlegen sich, wie sie den anderen „brechen“ können, indem sie durch Taten provozieren.

Der Ausbilder gibt dem anderen Auszubildenden immer die interessantesten Aufgaben. Der durfte sogar schon alleine mit dem Minibagger arbeiten. Sven ignoriert den Ausbilder und gibt sein Berichtsheft nicht mehr ab.

4. Koalitionen

Beide Parteien beginnen systematisch Kollegen für den eigenen Standpunkt zu gewinnen und machen den anderen schlecht.

Der Ausbilder geht zum Chef und berichtet über Svens mangelnde Motivation. Sven redet mit dem anderen Auszubildenden über die „Unfähigkeit“ des Ausbilders.

Anmerkung:

Der Konflikt ist jetzt schon so verhärtet, dass ein einfaches Gespräch nicht mehr ausreicht um ihn zu lösen. Nur noch mit Mediation (professionelle Streitschlichtung) kann er deeskaliert werden.

5. Gesichtsverlust

Es kommt zu direkten, öffentlichen Angriffen. Die andere Partei soll ihr „Gesicht verlieren“. Moral spielt keine Rolle mehr.

Ausbilder und Auszubildender beginnen ganz offensiv andere aufzuhetzen. Sie reden mit jedem, der es hören will über den jeweils anderen.



6. Drohstrategien

Um die eigene Macht zu demonstrieren, droht man der Gegenpartei und stellt Forderungen.

*Der Ausbilder droht Sven mit Kündigung, wenn er nächsten Montag nicht pünktlich und ausgeschlafen am Arbeitsplatz ist und freitags bekommt er auch keinen Urlaub mehr.
Sven kontert mit Kündigung.*

Anmerkung:

Der Konflikt nun auch nicht mehr mit einer Mediation lösbar. Die Auflösung des Ausbildungsvertrags ist oftmals nur noch die einzige Lösung.

7. Begrenzte Vernichtungsschläge

Der Gegner wird nicht mehr als Mensch gesehen. Begrenzte Vernichtungsschläge werden eingesetzt, ein eigener kleiner Schaden wird einkalkuliert.

*Der Ausbilder lässt den Auszubildende bewusst ins Messer laufen, indem er ihn nur unzureichend über die Zwischenprüfung informiert.
Sven berichtet bei Facebook über die schlechte Ausbildungsqualität.*

8. Zersplitterung

Die Zerstörung und Auflösung des feindlichen Systems wird als Ziel intensiv verfolgt.

Zwischen Ausbilder und Auszubildendem verschärft sich der Psychoterror.

9. Gemeinsam in den Abgrund

Es kommt zur totalen Konfrontation. Die Vernichtung der anderen Partei zum Preis der Selbstvernichtung wird in Kauf genommen.

*Um den anderen zu vernichten, kalkuliert man den eigenen Untergang mit ein.
Sven geht nicht zur Zwischenprüfung. Der Ausbilder verweigert den Kontakt zum Auszubildenden.*