

De escalatieladder van Glasl

De escalatieladder van Friedrich Glasl (1941) geeft de ontwikkeling van een conflict weer. Elke stap op de ladder heeft gevolgen voor het gedrag van mensen, voor hun houding en hun manier van denken. De mediator de-escaleert een probleem tijdens de mediation. Dat betekent dat hij probeert partijen een stap hoger op de ladder krijgen.

gevallen brief of email, een verkeerde toonzetting of een niet nagekomen afspraak. (In conflicten blijken e-mails vaak een prikkel te vormen voor een verdere escalatie. Spreektaal komt de lezer zwart op wit voor ogen, terwijl instrumenten ter nuancering (stem of non verbale communicatie) ontbreken.)

Dat gaat niet zomaar. Bij iedere stap, zowel omhoog als omlaag, moeten partijen over drempels stappen. Dit gebeurt door prikkels. Voorbeelden van prikkels die tot een stap omlaag leiden zijn: een incident, een uit de hand gelopen telefoongesprek, een slecht

Andersom speelt het ook. Voor een stap omhoog op de ladder is net zo goed een prikkel nodig. Denk aan het krijgen van begrip voor een reactie, het ontvangen van waardering, een aangeboden excuus, nieuwe informatie ontvangen, etc.

www.quitte.nl

1. Rationele fase

Conflict als probleem dat gezamenlijk opgelost kan worden (win-win)

2. Emotionele fase

Conflict als een strijd die gewonnen moet worden (winnen of verliezen)

3. Vechtfase

Conflict als totale oorlog (verlies-verlies)

De eerste fase is nog rationeel. De gesprekken verhardden zich, stevige taal wordt gebruikt en argumenten worden aangewend om de ander te overtuigen. De gesprekken ontaarden in debatten. Partijen houden vast aan het eigen gelijk. Het gemeenschappelijke belang komt meer en meer op de achtergrond. Partijen luisteren niet meer naar elkaar.

De tweede fase is één en al emotie. Partijen stoppen elkaar in hokjes. Ook wordt steun gezocht van anderen. Blokvorming is het gevolg. Scherpe meningsverschillen worden heftige belangentegenstellingen. Beide partijen zijn uit op gezichtsverlies van de ander. Angst, kwaadheid, verdriet krijgen de overhand. Er wordt bedreigd.

De derde fase is de escalatiefase ofwel de vechtfase. Partijen raken verwickeld in een bittere strijd, waarin feiten, belangen, emoties en logica compleet door elkaar heen lopen. Het is de fase die kan uitmonden in "samen de afgrond in". Alles wordt uit de kast gehaald om de vijand te vernietigen, zelfs als wanneer het eigen belang hiermee wordt geschaad.

In de rationele en emotionele fase is er nog heel veel mogelijk om het conflict in goede banen te leiden met Mediation. De mediator stimuleert partijen om de ladder terug omhoog te bewandelen van fase 2 naar fase 1; in beweging van zwak naar sterk. Iedere trede geeft meer eigen verantwoordelijkheid en vergroot de erkenning van de ander.

In de laatste treden van de vechtfase is de relatie meestal al zo beschadigd dat mediation niet goed meer mogelijk is. Het inschakelen van een arbiter of rechter is dan nog de enige mogelijkheid.

Verhouding		Debat		Geen woorden maar daden		Imago en coalitie		Gezichtsaanval, gezichtsverlies		Dreigingsstrategieën		Gepast antwoord		Versplintering van tegenpartij		Samen de afgrond in	
Botsende standpunten		Eigen superioriteit wordt benadrukt		Met praten valt niets te bereiken, dus actie		Gezocht wordt naar medestanders. Ben je geen medestander dan ben je tegenstander		Openlijke en discrete zwartmakerij van de ander		Harde eisen		Partijen hebben de hoop opgegeven.		De omgeving wordt radicaal gepolariseerd; je bent vóór of tegen		Er is geen weg meer terug	
Toenemende defensie		Intellectueel geweld		Toenemende zichtbare irritaties		Eigen partij heeft alleen positieve eigenschappen; de ander alleen negatieve		De ander speelt per definitie vuil spel		Dreigen met negatieve sancties		Schade bij de ander is winst voor mij; leed bij de ander is vermaak voor mij		De ander wordt als 'ding' gezien		Partijen willen elkaar elimineren en ontleden	
Impasse		Handelen in termen van tegenstellingen		Elkaar voor voldongen feiten plaatsen		Er ontstaat een grote vertekening in percepties over de andere partij		Zelfbeeld: ik ben vertegenwoordiger van het goede, de juiste ethiek		Het besef dat er niets meer te winnen valt.		Verbittering en verharding		Geen stap meer terug doen		Totale vernietiging van de ander, ook als dit zelfvernietiging betekent	
Selectieve aandacht voor zwakke argumenten van de ander		Creativiteit neemt af		Inlevingsvermogen neemt af		Behoeft aan sympathie		Ontkenning van morele integriteit bij de andere partij		Stress		Vergelding staat centraal		De ander zoveel mogelijk schade berokkenen			
Accent op verschillen		De ander in diskrediet brengen		Ontstaan van negatieve fantasieën over het toekomstige handelen van de ander		Zwart-Wit		Fysieke walging		Geen duimbreed toegeven		Beperkte vernietigingsacties					
		Elkaar door onderbrekingen van de wijs brengen		Misleidend non verbaal gedrag en indirecte communicatie				Verbanning		Als-dan constructie							
		Zelf willen scoren.								Vuil spel							

Bemiddeling mogelijk door:

Vrienden/collega's

Mediation

Arbitrage/Rechtspraak