

De escalatieladder van Glasl



Fideliz
mediation

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. 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 gevallen brief of email, een verkeerde toonzetting of een niet nagekomen

afpraak. (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.) 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.

1. Rationele fase

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

De eerste fase is nog rationeel. De gesprekken verhardten 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.

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.

2. Emotionele fase

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

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.

3. Vechtfase

Conflict als totale oorlog (**verlies-verlies**)

De derde fase is de escalatiefase ofwel de vechtfase. Partijen raken verward 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 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

Botsende standpunten

DEBAT

Toenemende defensie

Eigen superioriteit wordt benadrukt

GEEN WOORDEN MAAR DADEN

Impasse

Intellectueel geweld

Met praten valt niets te bereiken, dus actie

Selectieve aandacht voor zwakke argumenten van de ander

Handelen in termen van tegenstellingen

Toenemende zichtbare irritaties

Accent op verschillen

Creativiteit neemt af

Elkaar voor voldongen feiten plaatsen

De ander in diskrediet brengen

Inlevingsvermogen neemt af

Elkaar door onderbrekingen van de wijs brengen

Ontstaan van negatieve fantasieën over het toekomstige handelen van de ander

Zelf willen scoren

Misleidend non verbaal gedrag en indirecte communicatie

IMAGO EN COALITIE

Zoeken naar medestanders.

Ben je geen medestander dan ben je tegenstander

Eigen partij heeft alleen positieve eigenschappen; de ander alleen negatieve

Er ontstaat een grote vertekening in percepties over de andere partij

Behoeft aan sympathie

Zwart-Wit

GEZICHTSAANVAL & -VERLIES

Openlijke en discrete zwartmakerij van de ander

De ander speelt per definitie vuil spel

Zelfbeeld: ik ben vertegenwoordiger van het goede, de juiste ethiek

Ontkenning van morele integriteit bij de andere partij

Fysieke walging

Verbanning

DREIGINGS-STRATEGIEËN

Harde eisen

Dreigen met negatieve sancties

Het besef dat er niets meer te winnen valt.

Stress

Geen duimbreed toegeven

Als-dan constructie

Vuil spel

GEPAST ANTWOORD

Partijen hebben de hoop opgegeven.

Schade bij de ander is winst voor mij

Verbittering en verharding

Vergelding staat centraal

Beperkte vernietigingsacties

VERSPLINTERING VAN TEGENPARTIJ

De omgeving wordt radicaal gepolariseerd; je bent vóór of tegen

De ander wordt als 'ding' gezien

Geen stap meer terug doen

De ander zoveel mogelijk

SAMEN DE AFGOND IN

Er is geen weg meer terug

Partijen willen elkaar elimineren en ontleden

Totale vernietiging van de ander, ook als dit zelfvernietiging betekent