

# 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.

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 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.)

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)

## 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 gedreigd.

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.*

