

Das Modell von Friedrich Glasl zu den 9 Eskalationsstufen dient als hilfreiche Einordnung, in welchem Stadium sich ein Konflikt befindet und wie hoch die Chancen stehen, dass eine Einigung möglich ist, bei der alle Seiten als Gewinner rausgehen. Dies entspräche der "Win-Win"-Ebene.

Schwierig wird es, wenn sich eine Auseinandersetzung auf der "Win-Lose"-Ebene befindet, wo eine Einigung nicht nahe liegt, sie aber theoretisch noch zustande kommen kann.

Ist ein Konflikt bereits auf der "Lose-Lose"-Ebene angekommen, ist die Wahrscheinlichkeit einer sachlichen Klärung niedrig bis ausgeschlossen. Im privaten Kontext trifft man immer wieder mal auf solche Konstellationen, während sie in der Arbeitswelt glücklicherweise sehr selten vorkommen.

Ein erstes Gespräch hilft Betroffenen meist schon, um die eigene Lage und die Aussichten besser einschätzen zu können. Aus meiner Erfahrung zeigte sich oft, dass die Konfliktsituationen entgegen der Eigenwahrnehmung der beteiligten Parteien im "Win-Win"- oder im oberen "Win-Lose"-Bereich lagen und wir nachhaltige Lösungen finden konnten.