







## Trainerinstruktion: Eskalation und Deeskalationsansätze

|                      |  |   |
|----------------------|--|---|
| <b>Beschreibung:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vortrag zum Grundverständnis der Eskalationsstufen in Konflikten</li></ul>   |  Grundlagenvermittlung zur Konflikteskalation                          |
| <b>Zweck:</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vermittlung der Grundlagen der Konflikteskalation</li><li>• Aufzeigen der Deeskalationsmöglichkeiten und ihrer Erfolgswahrscheinlichkeit.</li></ul>        |  15 Min.   |
| <b>Hinweise</b>      | Dieser Vortrag erläutert den theoretischen Hintergrund zum zuvor vorgestellten Selbsteinschätzungs-Fragebogen <a href="#">AB Konflikt diagnose Fragebogen</a> und dessen Bedeutung für die Praxis. |  Vortrag im Plenum   |
|                      |  |  1x Seite 2 je Trainer*in  |
|                      |  |  -   |
|                      |  |  Rückbezug auf die visualisierten Konflikte der Teiln. an Metaplanwand |

### Zum Hintergrund:

Konflikte bahnen sich an und werden schrittweise intensiver. Wenn die ersten Signale nicht wahrgenommen oder nicht beachtet werden, eskaliert der Konflikt schrittweise. Der Konfliktforscher Friedrich Glasl hat hierzu ein 9-Stufen-Modell entwickelt, welches die Eskalation in Konflikten anhand von Indikatoren beschreibt. Die Indikatoren können als Warnzeichen verstanden werden, dass die Konfliktparteien in eine neue Stufe der Eskalation rutschen. Wir stellen hier ein vereinfachtes 3-Stufen-Modell in Anlehnung an Friedrich Glasl vor, welches auch Grundlage Ihrer Selbsteinschätzung war.

Was das Modell auch zeigt, ist das mit zunehmender Eskalation es immer schwieriger wird, dass die Konfliktparteien ihren Konflikt selbst lösen. Das ist mir/uns wichtig Ihnen mitzugeben: Jede Gesprächsangebote hat also auch seine Grenzen!

Grob gesagt, können in der ersten Stufe, die Beteiligten meist selbst und oftmals ohne externe Unterstützung einen Weg aus dem Konflikt finden. In der zweiten Stufe haben sich die Konfliktparteien meist bereits so verstrickt, dass Sie dafür externe Hilfe benötigen. Das kann dann eine Führungskraft, die Personalentwicklung, der Betriebsrat oder eine externe Beratung sein. In der dritten Stufe stehen die Chancen meist schlecht, dass die Beteiligten – sogar mit externer Unterstützung – noch selbst einen Weg aus dem Konflikt finden. Hier bedarf es dann z.B. eines Machteingriffs oder einer Systemveränderung, die für die Beteiligten mit einer Entflechtung der Schnittstellen einhergeht, sodass diese zukünftig möglichst wenig miteinander zu tun haben.

