

Ebene		Stufe		Deeskalation		
1 Win - Win	1	Verhärtung	Konflikte beginnen mit Spannungen, z. B. gelegentliches Aufeinanderprallen von Meinungen. Es ist alltäglich und wird nicht als Beginn eines Konflikts wahrgenommen. Es besteht noch die Überzeugung, dass die Konflikte mit Gesprächen lösbar sind. Wenn daraus doch ein Konflikt entsteht, werden die Meinungen fundamentaler. Der Konflikt könnte tiefere Ursachen haben.	Moderation		
	2	Polarisation & Debatte	Es folgt eine Polarisation im Denken, fühlen und wollen. Schwarz-Weiß-Denken und eine Sichtweise von Überlegenheit / Unterlegenheit entsteht. Die Konfliktpartner überlegen sich Strategien, um den anderen von ihren Argumenten zu überzeugen. Meinungsverschiedenheiten führen zu einem Streit. Man will den anderen unter Druck setzen.			
	3	Taten statt Worte!	Die Konfliktpartner erhöhen den Druck auf den jeweils anderen, um sich oder die eigene Meinung durchzusetzen. Gespräche werden z. B. abgebrochen weil man an Überzeugung gewinnt, dass Reden nichts mehr bringt. Der Konflikt verschärft sich schneller. Man beginnt eine Strategie von vollendeten Tatsachen und das Mitgefühl für den "anderen" geht verloren.			
2 Win - Lose	4	Sorge um Image und Koalition	Der Konflikt verschärft sich dadurch, dass man Sympathisanten für seine Sache sucht. Eine Gerüchteküche bildet sich. Da man sich im Recht glaubt, kann man den Gegner denunzieren, in eine negative Rolle drängen. Es geht nicht mehr um die Sache, sondern darum, den Konflikt zu gewinnen, damit der Gegner verliert.	soziotherapeutische Prozessbegleitung	Prozessbegleitung	Mediation
	5	Gesichtsverlust	Die Angriffe werden öffentlich. Der Gegner soll durch Unterstellungen oder ähnliches. in seiner Identität vernichtet werden. Jetzt ist der Vertrauensverlust vollständig. Gesichtsverlust bedeutet in diesem Sinne Verlust der moralischen Glaubwürdigkeit.			
	6	Drohstrategien	Mit Drohungen und Ultimaten versuchen die Konfliktparteien, die Situation absolut zu kontrollieren. Man droht mit einer Forderung (10 Mio. Euro), die durch eine Sanktion („Sonst sprengte ich ...“) verschärft und durch das Sanktionspotenzial (Sprengstoff zeigen) untermauert wird. Hier entscheiden die Proportionen über die Glaubwürdigkeit der Drohung.			
3 Lose - Lose	7	Begrenzte Vernichtungsstrategie	Hier soll dem Gegner mit allen Tricks empfindlich geschadet werden. Der Gegner wird nicht mehr als Mensch wahrgenommen. Ab hier wird ein begrenzter eigener Schaden schon als Gewinn angesehen, sollte der des Gegners größer sein.	Machteingriff	Schiedsverfahren/gerichtliches Verfahren	
	8	Zersplitterung	Der Gegner soll mit Vernichtungsaktionen zerstört werden. Ziel ist die Auflösung oder Zerstörung des feindlichen Systems.			
	9	Gemeinsam in den Abgrund	Ab hier kalkuliert man die eigene Vernichtung mit ein, um den Gegner zu besiegen. Eine totale Konfrontation, ohne Weg zurück.			

Beispiel Betriebsinterne Konflikte

Ebene		Stufe	Aktionen	Lösung	Deeskalation
1 Win - Win	1	Verhärtung	Eine E-Mail wird hin und her geschickt	der Griff zum Telefon	Moderation durch Führungskräfte
	2	Polarisation & Debatte	Die Verteilerliste der E-Mail wird länger. Die Argumente zu den jeweiligen Standpunkten werden umfassender.	Besprechung oder Telefonkonferenz der relevanten Personen	
	3	Taten statt Worte!	Die Diskussion per E-Mail ist ohne Lösung beendet. Das Sachproblem wird ausgesessen oder der eigene Handlungsansatz wird trotz Widerspruch weiter verfolgt.		
2 Win - Lose	4	Sorge um Image und Koalition	Das Thema wird auf dem Flur mit Sympathisanten diskutiert - Mobbing wird eine Option. Andere Abteilungen werden einbezogen um die eigene Position zu stärken.		Vermittlung /Mediation durch geschulte Personen
	5	Gesichtsverlust	Dem Gegner werden Unfähigkeit , Faulheit oder andere negative Attribute öffentlich unterstellt, zum Beispiel in Meetings.		
	6	Drohstrategien	Kunden sind ein beliebtes Druckmittel, Termine drohen zu platzen		
3 Lose - Lose	7	Begrenzte Vernichtungsstrategie	Der Verkäufer hält wichtige Aufträge zurück, die Logistik liefert später als üblich, die Reparatur dauert länger		Machteingriff
	8	Zersplitterung	Die eigene Firma wird in der Öffentlichkeit verleumdet	Arbeitsverhältnis beenden	
	9	Gemeinsam in den Abgrund			