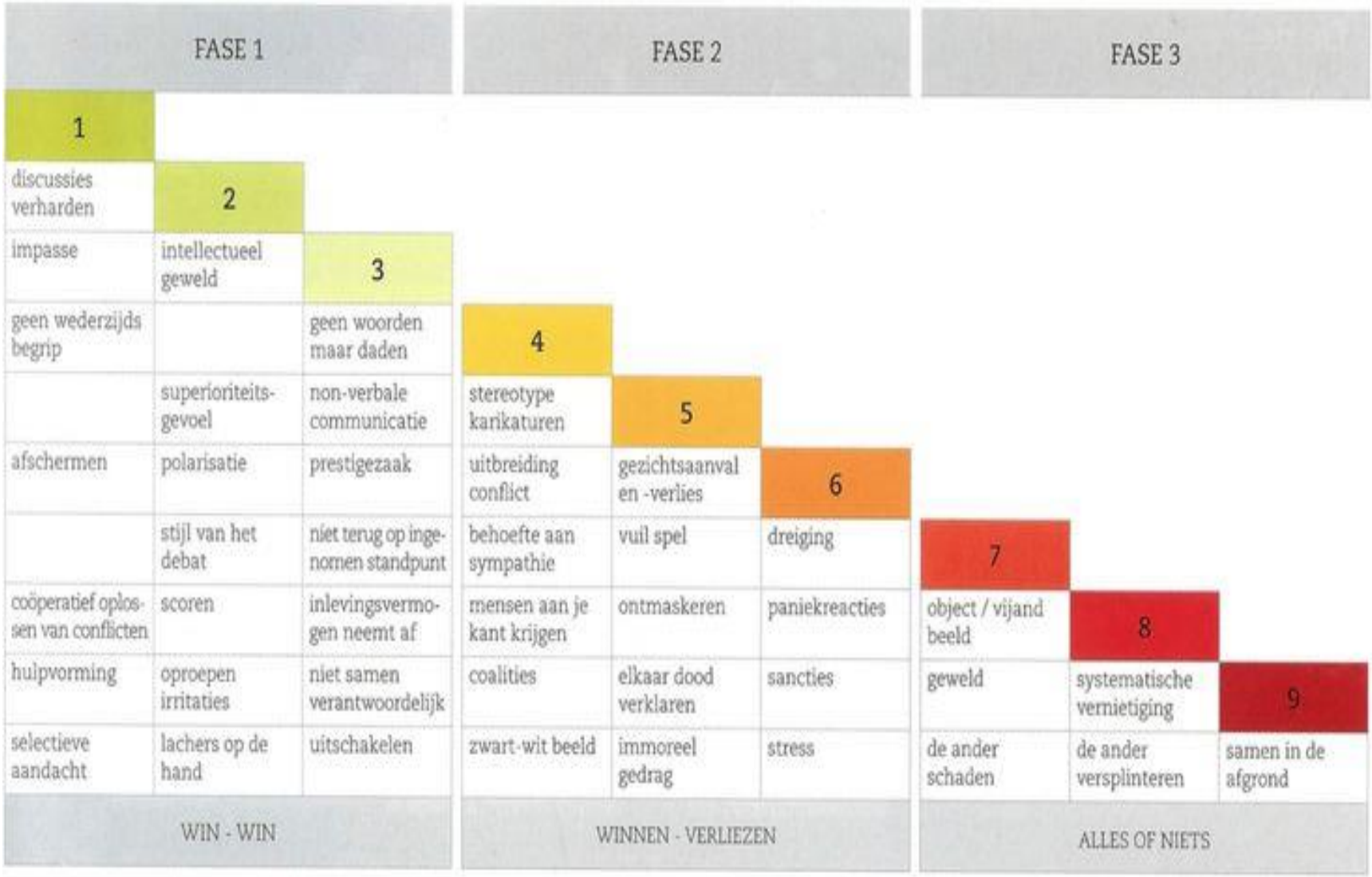
De escalatieladder (Glasl, 2001)



In de rationele fase (fase 1) hebben de partijen een zakelijk conflict, denken ze nog in 'win-win' en hebben zij nog de bereidheid om het conflict samen op te lossen. Eventueel met behulp van stille diplomatie of mediation. Glasl onderscheidt hier drie stadia: (1) verharding discussie, (2) debat en (3) geen woorden, maar daden. Van elk stadium benoemt hij helder de typerende kenmerken.

In de emotionele fase (fase 2) denken partijen in 'winnen of verliezen'. De stadia die je hier kunt onderscheiden, zijn: (4) imago en coalitie, (5) gezichtsaanval en verlies en (6) dreigen. Het zakelijk conflict krijgt in deze fase ook een emotioneel karakter en kan niet meer zonder interventies van derden (stille diplomatie of mediation) worden opgelost.

In de vechtfase (fase 3) spreekt Glasl over een emotioneel en materieel conflict als een strijd die gewonnen moet worden, oftewel het 'alles of niets' denken. De stadia zijn hier (7) vijandbeeld van de tegenstander, (8) beschadiging en vernietiging, en ten slotte (9) samen de afgrond in. Als de zaak nog opgelost kan worden, gebeurt dat door arbitrage of een rechter. En soms is de zaak onoplosbaar.