

DIE EMPATHISCHE EINBINDUNG ALLER BETEILIGTEN IN EINEM VERÄNDERUNGS- PROZESS IST EIN WICHTIGER ERFOLGSFAKTOR FÜR DEN CHANGE.



Eine Veränderung ist meist ein hochemotionales Thema. Oft spielen ungeschriebene Normen und Regeln oder etablierte Gewohnheiten eine wichtige Rolle, weshalb auf Veränderungen zunächst einmal mit 'Abwehr' reagiert wird.

Als Change-Verantwortliche*r und Führungskraft ist es wichtig, empathisch und individuell auf die Mitarbeiter einzugehen und jeden dort abzuholen, wo er sich gerade befindet.



Change Management

Empathische Einbindung

Jeder Mensch erlebt und reagiert auf eine Veränderung in verschiedenen Phasen. Dabei durchläuft jeder diese Phasen in seiner eigenen Geschwindigkeit und Intensität. Auch ein Rückfall in den Phasen ist möglich.



	Moral / Einstellung:	Gefühlte Kompetenz	Unser Verhalten:
1. Schock:	Überraschung oder Schock gegenüber dem Ereignis	"Ich bin nicht gut genug", "Ich kann das nicht"	informieren, beruhigen
2. Ablehnung	Unglaube; Suche nach Beweisen, die alles widerlegen; Wut das etwas verändert werden soll.	"Ich bin besser"; "Ich weiß das besser"; "Ich kann das besser"	'Da sein', zentrieren, Verständnis zeigen
3. Rationale Einsicht	Erkennen, das die Veränderung unausweichlich ist; "Früher war alles besser"	"Vielleicht ist es doch wichtig, Sachen zu verändern"; "Kann ich das?"	Vergangenheit respektieren / relativieren
4. Emotionale Akzeptanz	Fehlende Energie; schlechte Laune; "Wie wird es weiter gehen?"	"Ich muss mich verändern - kann ich das? Will ich das? Bin ich gut genug?"	Informieren, beruhigen
5. Lernen	Lernen, wie mit der neuen Situation umzugehen ist; positiveres Gefühl	"Ich kann und weiß schon viel", "Ich möchte mich noch weiter verbessern"	Helfen, 'ja' oder 'nein' zu sagen
6. Erkenntnis	Integration der Veränderung, Gedanken kreisen um die bestmögliche Anwendbarkeit	"Ich kann einen Mehrwert leisten"	Initiative fördern
7. Integration	Zugehörigkeitsgefühl; "ich mach' mit"; positive Einstellung	"Ich bin gut in dem was und wie ich es mache"	Feiern und festigen

