

# DIE VERÄNDERUNGSKURVE

(Quelle: nach M. Schmidt-Tanger, Junfermann Verlag 2001)

Die Veränderungskurve gehört zu den prägnantesten Modellen, die das Scheitern und Misslingen menschlicher Kommunikation erläutern und erhellen. Die **Anwendungsmöglichkeiten** sind im Beruflichen wie im Privaten beinahe unbegrenzt.

Der prototypische Verlauf gilt sowohl für **gute wie auch für schlechte Botschaften** und Veränderungen. Und der psychologische Prozess ist für **Männer und Frauen** der gleiche, wenn wir an dieser Stelle von Temperamentsunterschieden einmal absehen. (GP = Gesprächspartner, Kunde, Chef, Klient, Organisation, Unternehmen etc.)

## Verlauf der Veränderungskurve

Phase	Was passiert?	Hinweise und Tipps
Phase 1	<b>Schock, Überraschung:</b> Handlungsunfähigkeit, Lähmung, Schweigen, Hormonstoß; man setzt sich erst mal wortlos auf einen Stuhl oder verharrt regungslos; GP de facto „nicht ansprechbar“	In dieser Situation herrscht im Kopf und im Körper der Ausnahmezustand; die Heftigkeit und Härte der „Botschaft“ wirken unmittelbar
Phase 2	<b>Widerstand, Verneinung:</b> Emotionaler Ausbruch, Schreien, Affekt, unkontrollierte Emotionalität, evtl. wüste Drohungen, unfaires Verhalten, Nicht-Akzeptieren der „Botschaft“, Trotz, „Das lasse ich mir nicht gefallen“ Bei positiver Botschaft auch: „Das muss ein Irrtum sein – Ich soll im Lotto gewonnen haben – unmöglich!“	In dieser Phase ist GP inhaltlich oder argumentativ unzugänglich; der Adrenalinstoß lässt keine klare Rationalität zu; Tipp: Nicht argumentieren, abwarten, bis der Andere wieder ruhiger wird, auf Körpersprache achten; evtl. Namen aussprechen
Phase 3	<b>Rationale Einsicht:</b> Langsam bricht Vernunft sich Bahn, vielleicht „Einsicht“ in die Tatsachen und Notwendigkeiten; die „Botschaft“ sickert ein, gleichzeitig noch immer Widerstand, der sehr häufig zum Rückfall und zum „ <b>Bermuda-Dreieck der Veränderung</b> “ führt	GP ist ansprechbar, wenn auch oft „dissoziiert“ (s. Körpersprache), Tipp: Non-direktives Gesprächsverhalten: Aktives Zuhören, Einsetzen von Paraphrase, Ansprechen der Gefühle, Verständnis signalisieren, nach den Konsequenzen fragen, die sich aus der „Botschaft“ für die GP ergeben

<b>Phase 4</b>	<b>Emotionale Akzeptanz:</b> Wenn Phase 3 durchlaufen, dann beginnt Phase 4: Schmerz, Trauer, inneres „Sehen“ und Spüren der Botschaft und ihrer Bedeutung, „ <b>Tal der Tränen</b> “, echter krisenhafter Tiefpunkt mit heftigen emotionalen Erschütterungen; Schwierigkeit: Akzeptieren, WAS IST	Tipp: Verständnis zeigen, Zeit lassen, Gefühle und Schmerz zulassen, klare Zuwendung (evtl. Umar-mung), Schweigen und Abwarten, was GP an dieser Stelle braucht, vorsichtiges Fragen nach den Bedürfnissen des GP, Begleitung durchs „Tal“
<b>Phase 5</b>	<b>Experimente:</b> Das „Tal der Tränen“ ist durchschritten, GP kommt aus der Krise wieder langsam ins Handeln zurück; reduzierter Ausdruck, noch immer Aspekte der Trauer, tastende Versuch, Ausprobieren von Varianten, Modellen, Ideen, langsames Öffnen	Wichtig: In dieser Phase sind GP Fehler ausdrücklich erlaubt, Unterstützung des Mutes, Begleitung, Ermutigung, Korrektur (z.B. durch Chef oder Partner), Unterstützen der Öffnung für die neue Realität
<b>Phase 6</b>	<b>Etablieren der neuen Wirklichkeit:</b> Neue Handlungsmöglichkeiten sind ausprobiert und erkundet, es zeichnet sich ein neuer Weg ab; GP ist „back“, oftmals eigentümlich gestärkt, geläutert wie sonst nach vergleichbaren Krisensituationen oder „überstandener Krankheit“	GP braucht klare Ziele, will und muss „normal“ behandeln werden, im Idealfall neues Bewusstsein für alle Beteiligten und Mut, die Chancen der neuen Wirklichkeit zu sehen