

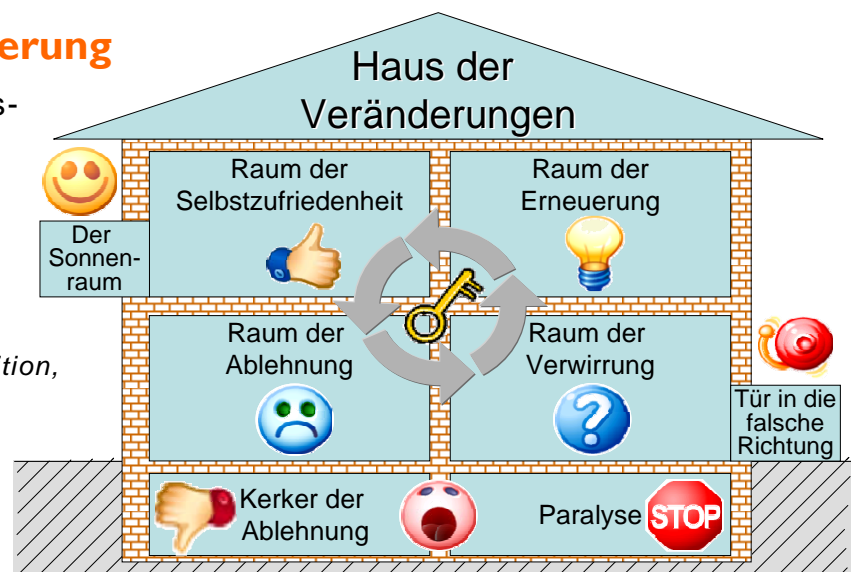
Ein auffälliges Merkmal in Veränderungsprozessen ist die Vielfalt an differierenden Bewertungen der Situation durch die Betroffenen. Wer in solchen Situationen nach Orientierung für stimmige Handlungen sucht, dem kommt vielleicht das Gelassenheitsgebet vom deutsch-amerikanischen Theologen Reinhold Niebuhr (oftmals fälschlich Friedrich Christoph Oetinger zugeschrieben) in den Sinn:

**Gib mir Gelassenheit, Dinge hinzunehmen, die ich nicht ändern kann,
gib mir den Mut, Dinge zu ändern, die ich ändern kann,
und gib mir die Weisheit, das eine vom anderen zu unterscheiden.**

Eine natürliche Begleiterscheinung in Veränderungsprozesse sind Konflikte. Wird hier externe Unterstützung angefordert, kommen die Mediatoren ins Spiel. Von ihnen wird die Weisheit erwartet, „das eine vom anderen zu unterscheiden.“ Selbst, wenn der Kunde diesen Anspruch nicht stellen sollte, so wird dennoch vom externen Berater der Blick für das Machbare erwartet und seine Expertenmeinung als Ausweg aus der Orientierungslosigkeit gefragt. Doch wie gelangt der externe Berater zu seiner Weisheit?

Das Haus der Veränderung

Ein hilfreiches Navigationssystem in Veränderungsprozessen beschreiben Nick Fry und Peter Killing in ihrem „Haus der Veränderung“ (*Strategic Analysis and Action, Fourth Edition, Prentice Hall Canada, 2000*)



Grundregeln in Veränderungsprozessen:

- 1) Alle Räume werden nacheinander gegen den Uhrzeigersinn durchlaufen
- 2) Kein Raum kann übersprungen werden
- 3) Jeder Mitarbeiter hat sein eigenes Tempo
- 4) Es werden nicht alle Mitarbeiter mitkommen