

Pro-DEENLA

LEUPHANA
UNIVERSITÄT LÖNEBURG

Steinbeis-Innovationszentrum
Logistik und Nachhaltigkeit

LERNMODUL „RESSOURCENREFLEXION“

AUSFÜHRUNGEN FÜR
AUSBILDER/INNEN



GEFÖRDERT VOM



INHALT AUSFÜHRUNGEN FÜR AUSBILDER/INNEN

Einordnung des Lernmoduls
Inhalt des Lernmoduls
Übersicht über das Lernmodul

3
4
6



EINORDNUNG DES LERNMODULS

Das folgende Lernmodul zum Thema „Ressourcenreflexion“ orientiert sich an den Inhalten der Berufsbildpositionen „Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit“ sowie „Arbeitsorganisation“ des Ausbildungsrahmenplans für die Berufsausbildung zum Kaufmann bzw. zur Kauffrau für Spedition und Logistikdienstleistung.

Im Rahmen der Berufsbildposition „Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit“ steht unter anderem die Feststellung und Vermeidung sicherheits- und gesundheitsgefährdender Zustände am Arbeitsplatz im Fokus. Die Berufsbildposition „Arbeitsorganisation“ beinhaltet unter anderem Kenntnisse und Fähigkeiten, um die eigene Arbeit systematisch und qualitätsbewusst planen, durchführen sowie kontrollieren zu können. Darüber hinaus sollen Fähigkeiten gefördert werden, um betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken gewinnbringend einsetzen zu können.

In den folgenden Lernaufgaben liegt der Fokus auf der Reflexion der eigenen Ziele, Anforderungen, Grenzen und Belastungsfaktoren, um daraufhin Ansätze und Konzepte zur Verbesserung der Arbeitsprozesse zu entwickeln, die den betrieblichen Gesundheitsschutz sicherstellen.

INHALT DES LERNMODULS

Effizientes Ressourcenmanagement ist eine der Hauptsäulen des erfolgreichen unternehmerischen Handelns. Als Kernelemente eines effizienten Ressourcenmanagements werden dabei unter anderem eine zielführende Planung von betrieblichen Abläufen, eine sinnvolle Kombination betrieblicher Mittel und ein effektiver Einsatz menschlicher Arbeit angesehen.

Doch wie gestaltet sich ein effektiver Ressourceneinsatz? Werden im Rahmen von betrieblichen Entscheidungen alle Konsequenzen ausreichend berücksichtigt? Welche langfristigen Folgen bringen bestimmte Entscheidungen mit sich? Vor dem Hintergrund des nachhaltigen Wirtschaftens berühren diese Fragen zunehmend das unternehmerische Bewusstsein.

Ein selten berücksichtigter Aspekt ist jedoch der nachhaltigkeitsorientierte Einsatz individueller Ressourcen der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zwar sind Begriffe wie „Burnout-Vorbeugung“ oder „Gesundheits-Vorsorge“ in vielen Unternehmen bekannt und münden in vereinzelt Maßnahmen, doch sind langfristige und umfassende Konzepte noch nicht weit verbreitet. Häufig werden rein reaktive Schritte in die Wege geleitet, wenn konkrete Probleme festgestellt werden.

Doch wie könnten Ansätze aussehen, die sich langfristig mit der geistigen und körperlichen Gesundheit und individuellen Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auseinandersetzen? Für die Entwicklung ganzheitlicher und langfristig wirksamer Konzepte müssen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zunächst Möglichkeiten geschaffen werden, ihre individuellen Zielen, Belastungsfaktoren und Wirksamkeitsbereiche reflektieren zu können.

STRESS ALS KONKRETE GESUNDHEITSGEFÄHRDUNG

Eine starke Zunahme an zu verarbeitenden Informationen, verkürzte Entscheidungsintervalle und die Wahrnehmung stetig steigender Anforderungen werden

häufig als Merkmale des modernen Kommunikationszeitalters beschrieben. Die damit einhergehenden Veränderungen wirken sich auch auf Unternehmen aus. Beispielsweise wird von einer Geschwindigkeitszunahme bei betrieblichen Entscheidungsprozessen berichtet, die einen Einfluss auf alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat. So verwundert es nicht, „dass die Gesamt-Stressmenge über die Lebenszeit eines Erwachsenen heute deutlich gestiegen ist. Aufgrund der Beschleunigung in allen Lebensbereichen und der Verkürzung sowohl der Beziehungen als auch der Arbeitsverhältnisse [summiert sich Stress] in sicher schädlichem Ausmaß“ (Gross 2015: 17).

Von diesen Entwicklungen sind Auszubildende in besonderem Maße betroffen. Denn Auszubildende werden insbesondere am Anfang ihrer Ausbildung mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Die vorgegebenen Arbeitszeiten, neue Kolleginnen und Kollegen, Hierarchien im Unternehmen und neue Unterrichtsstrukturen in der Berufsschule sind nur einige der Veränderungen, mit denen sich die Auszubildenden zu Beginn ihrer Ausbildung auseinandersetzen müssen. Grundsätzlich fällt es vielen Auszubildenden schwer – neben dem Berufsschulunterricht und der gleichzeitigen Arbeitsverpflichtung – noch Zeit für Hobbies und Freunde zu finden. Beispielsweise heben aktuelle Studien zum Thema Work-Life-Balance von Auszubildenden hervor, dass für über 80% der befragten Auszubildenden ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Berufsausbildung und Freizeit wichtig ist. Jedoch gaben lediglich etwa 20% der Befragten an, selbst ein ausgewogenes Verhältnis wahrzunehmen. Eine der Folgen dieser Entwicklung ist eine steigende Anzahl von Ausbildungsabbrüchen. Im Umkehrschluss wollten 90% der Befragten, die mit ihrer Work-Life-Balance zufrieden sind, ihre Ausbildung erfolgreich beenden.

Vor diesem Hintergrund sollten Auszubildende dabei unterstützt werden, ihre persönlichen Ziele, die an sie gestellten Anforderungen und die daraus resultierenden Belastungen kritisch zu reflektieren.

WAS HÄLT MENSCHEN PSYCHISCH GESUND UND MACHT SIE PSYCHISCH WIDERSTANDSFÄHIG?

In verschiedenen medizinischen und psychologischen Untersuchungen wurde analysiert, was Menschen psychisch gesund hält und widerstandsfähig macht. Dabei sind folgende Konzepte hervorzuheben:

Resilienz:

Ursprünglich stammt der Begriff Resilienz aus dem Bereich der Physik und beschreibt hier die Fähigkeit eines Materials, nach Verformung wieder in den ursprünglichen Zustand zurückzukehren. Im psychologischen Kontext beschreibt der Begriff die psychologische Widerstandskraft. In diesem Kontext lässt sich Resilienz als die Fähigkeit eines Menschen beschreiben, nach belastenden Ereignissen wieder in die Situation vor einer Belastung zurückzukehren.

Bei den verschiedenen Faktoren, die die Resilienz bestimmen, unterscheidet man zwischen Umfeld (Familie, Freunde, Berufsleben etc.) und individuellen, sogenannten intrapsychischen Eigenschaften (Intelligenz, Frustrationstoleranz, Kreativität, Affektkontrolle etc.). Als besonders bedeutsam wird in diesem Zusammenhang die Selbstwirksamkeit einer Person dargestellt. Selbstwirksamkeit beschreibt die Einschätzung eines Menschen, inwiefern er aktiv Einfluss auf die Welt nehmen kann und sich mit seinen eigenen Handlungen als mitentscheidend für den weiteren Verlauf seines Lebens sieht.

Salutogenese:

Das salutogenetische Modell der Gesundheit besagt, dass das Gesundheits- oder Krankheitsgefühl durch individuelle und persönliche Einflussgrößen bestimmt wird. Aaron Antonovsky stellt bei der Erschaffung des Salutogenesemodells heraus, dass schlechte äußere Bedingungen (Hunger, Krieg, etc.) die Gesundheit der Menschen zwar grundsätzlich gefährden, jedoch bei gleichen äußeren Bedingungen Unterschiede im Gesundheitszustand der

Menschen zu beobachten sind. Daraus resultiert seine Schlussfolgerung, dass der individuelle Gesundheitszustand eines Menschen nicht allein von den äußeren Bedingungen, sondern auch von der kognitiven und der affektiv-motivationalen Grundeinstellung abhängt. Im Rahmen dieses Konzeptes wird die individuelle Einstellung eines jeden Menschen als Kohärenzgefühl bezeichnet. „Kohärenz bedeutet Zusammenhang, Stimmigkeit. Je ausgeprägter das Kohärenzgefühl einer Person ist, desto gesünder sollte sie sein bzw. desto schneller sollte sie gesund werden und bleiben. [...] Die Stärke des Kohärenzgefühls ist unabhängig von den jeweiligen Umständen, der Situation oder den Rollen, die jemand gerade einnimmt oder einnehmen muss“ (BZGA 2011: 28). Nach Antonovsky wird das Kohärenzgefühl von drei Aspekten beeinflusst und definiert:

1. Das Gefühl von Verstehbarkeit: Eine kognitive Komponente, die beschreibt, wie eine Person die aus der Umwelt erreichenden Informationen strukturiert und schlüssig einordnen sowie deuten kann.
2. Das Gefühl von Handbarkeit / Bewältigung: Die Ausprägung, in welcher Weise eine Person eigene aktive Stellung in der Welt wahrnimmt und Herausforderungen des Lebens beurteilt.
3. Das Gefühl von Sinnhaftigkeit / Bedeutsamkeit: Eine emotionale Komponente, die beschreibt, wie erfüllend und bedeutsam eine Person die eigenen Tätigkeiten und den eigenen Wirksamkeitsbereich einschätzt.

Die Konzepte Resilienz und Salutogenese stehen also miteinander in Verbindung und stellen differenziert dar, welche Auswirkungen Belastungen und Stress auf eine Person haben können und was Menschen psychisch gesund hält bzw. widerstandsfähig macht. Auf dieser Basis können zielführende Konzepte für eine ganzheitliche Förderung der körperlichen sowie geistigen Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt werden, die zu einer stärkeren Zufriedenheit am Arbeitsplatz beitragen können.

QUELLEN

Berndt, Christina (2013): *Resilienz- Das Geheimnis der psychischen Widerstandskraft. Was uns stark macht gegen Stress, Depressionen und Burn-Out.* München: Deutscher Taschenbuch Verlag.

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) (Hrsg.) (2001): *Was erhält Menschen gesund? Antonovskys Modell der Salutogenese- Diskussionsstand und Stellenwert.* Forschung und Praxis der Gesundheitsförderung. Band 6. Köln.

Deuer, Ernst (2010): *Work-life-Balance von Auszubildenden und Ausbildungsabbrüche. „Ein hochsignifikanter Zusammenhang“.* In: *Personalführung: Das Fachmagazin für Personalverantwortliche.* Frankfurt am Main: Deutsche Gesellschaft für Personalführung. S. 60-61.

Fritzsche, K. Peter (1998): *Die Stressgesellschaft - Vom schwierigen Umgang mit den rasanten gesellschaftlichen Veränderungen.* München: Kösel-Verlag.

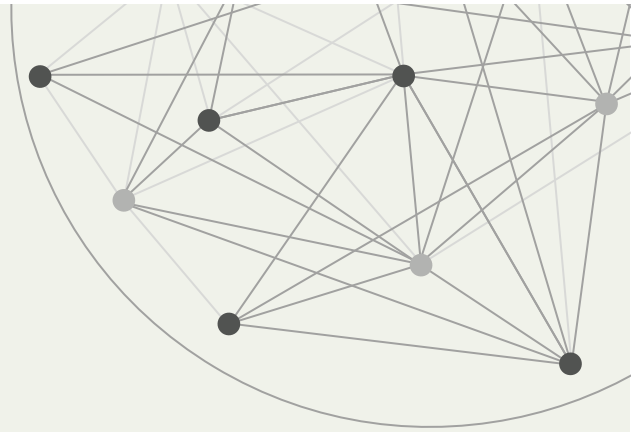
Gross, Rainer (2015): *Angst bei der Arbeit - Angst um die Arbeit. Psychische Belastungen im Berufsleben.* Bern: Verlag Hans Huber.

Müller-Christ, Georg (2004): *Nachhaltigkeit und Salutogenese- zwei innovative Denkwelten für ein modernes Ressourcenmanagement.* In: Müller-Christ, Georg/ Hülsmann, Michael: *Modernisierung des Managements.* Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag. S. 3-46.

Schüffel, Wolfram; Brucks, Ursula; Johnen, Rolf; Köllner, Volker; Lamprecht, Friedhelm; Schnyder, Ulrich (Hrsg.) (1998): *Handbuch der Salutogenese. Konzept und Praxis.* Wiesbaden: Ullstein.

ÜBERSICHT ÜBER DAS LERNMODUL

- Zuordnung zur Ausbildungsordnung:**
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
 - Arbeitsorganisation
- Thema:** Ressourcenreflexion
- Lernaufgabentyp:** Basislernaufgabe, Verknüpfungslernaufgabe
- Lernorte:** Arbeitsplatz, Betriebs- bzw. Lernraum
- Sozialformen:** Einzelarbeit und Gruppenarbeit
- Angestrebte Kompetenzförderung:**
- Die Auszubildenden stellen individuelle Ziele, Möglichkeiten, Belastungen und Grenzen dar.
 - Die Auszubildenden reflektieren ihre eigenen Ressourcen.
 - Die Auszubildenden entwickeln auf Basis der Ressourcenreflexion Ideen zur Verbesserung betrieblicher Prozesse.
- Kurzbeschreibung und Einordnung:** Die Auszubildenden erfahren zunächst mit Hilfe der Achtsamkeitsmethode „Focusing“, welche (Selbst-) Erkenntnisse sich durch die achtsame Auseinandersetzung mit den eigenen Gedanken und Gefühlen gewinnen lassen. Die verstärkte Achtsamkeit gegenüber den eigenen Empfindungen dient als Grundlage für die folgende Reflexion der an sie gestellten Anforderungen sowie ihrer individuellen Werte, Ziele, Grenzen und Belastungen. Auf dieser Basis erhalten die Auszubildenden in einem weiteren Schritt die Möglichkeit, mit Hilfe der Design-Thinking-Methode Ideen und mögliche Lösungen zur Verbesserung betrieblicher Prozesse zu entwickeln.
- Inhalte und Aufgaben:**
- Einführung in die Achtsamkeitsmethode „Focusing“
 - Differenzierte Auseinandersetzung mit individuellen Zielen, Möglichkeiten, Belastungen und Grenzen
 - Einführung in die Design-Thinking-Methode
 - Durchführung eines „Design-Thinking-Prozesses“ zur Entwicklung von Verbesserungen betrieblicher Prozesse
- Benötigte Materialien:**
- Flipchart, Flipchart-Papier und Flipchart-Marker
 - Diverse verschiedenfarbige Stifte
 - Verschiedenfarbige und verschieden große Klebezettel (z. B. Post-it®)
 - Klebepunkte
 - Diverse Gestaltungsmaterialien (z. B. Klebeband, Scheren, Klebstoff, Tonkarton, Paketschnur, Lego®-Steine, Holzklötze, Knete, Luftballons...) – Ihrer Kreativität sind an dieser Stelle keine Grenzen gesetzt.



LERN-PHASEN	HANDLUNGSABLAUF DER LERNENDEN	ERLÄUTERUNGEN ZU LERN-FORMEN UND -TECHNIKEN	ERLÄUTERUNGEN ZU MEDIEN
 IN DER EINSTIEGS- UND REFLEXIONSPHASE BIETET ES SICH AN, IN EINZELARBEIT ZU LERNEN			
EINSTIEGSPHASE	<p>Bevor die Auszubildenden ihre individuellen Ziele, Möglichkeiten, Belastungen und Grenzen reflektieren, wenden sie die Achtsamkeitsmethode „Focusing“ an. Die Anwendung der Methode bietet den Auszubildenden die Möglichkeit, den eigenen Körper, die eigenen Gefühle sowie die eigenen Gedanken achtsamer wahrzunehmen, um sich in den folgenden Lernphasen (selbst-) reflektieren zu können.</p>	<p>Den Auszubildenden wird ein kurzer Informationstext zur Achtsamkeitsmethode „Focusing“ zur Verfügung gestellt (siehe Material 1)*.</p>	<p>Damit die Auszubildenden sich in einer ruhigen Umgebung mit der Achtsamkeitsmethode „Focusing“ auseinandersetzen können, ist es ratsam, einen separaten Raum zur Verfügung zu stellen.</p>
REFLEXIONSPHASE	<p>Nachdem die Auszubildenden ihre eigenen Gefühle und Gedanken achtsam wahrgenommen haben, setzen sie sich in dieser Phase mit ihren persönlichen Zielen, Möglichkeiten, Belastungen und Grenzen auseinander. Sie lesen in Einzelarbeit einen Text über alltägliche Herausforderungen von Auszubildenden und bearbeiten danach Reflexionsfragen zu ihren eigenen Ressourcen, ihrem individuellen Ressourceneinsatz, ihren Grenzen sowie ihren persönlichen Werten, Zielen und Belastungen. Die in dieser Phase gewonnenen Erkenntnisse können zur Entwicklung von Verbesserungen betrieblicher Prozesse genutzt werden, um die es in der folgenden Lernphase geht.</p>	<p>Den Auszubildenden wird ein Informationstext zum Thema „Reflexion der eigenen Ressourcen“ zur Verfügung gestellt (siehe Material 2)*.</p>	<p>Auch in dieser Phase ist es ratsam, den Auszubildenden einen separaten Raum zur Verfügung zu stellen.</p>
 IN DER DURCHFÜHRUNGS- UND REFLEXIONSPHASE BIETET ES SICH AN, IN GRUPPENARBEIT ZU LERNEN.			
DURCHFÜHRUNGS- UND REFLEXIONSPHASE	<p>In dieser Phase entwickeln die Auszubildenden – mit Hilfe der Design-Thinking-Methode – Ideen zur Verbesserung betrieblicher Prozesse. Grundlage für die Entwicklung von Optimierungsideen sind die gewonnenen Erkenntnisse aus der vorangegangenen (Selbst-) Reflexion.</p>	<p>Dem Ausbilder bzw. der Ausbilderin sowie den Auszubildenden werden Methodenkarten zur Verfügung gestellt, die eine detaillierte Anleitung zur Durchführung der Design-Thinking-Methode geben (siehe Material 3)*.</p>	<p>Zur Durchführung der Design-Thinking-Methode wird ein großer Raum und folgendes Material benötigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flipchart, Flipchart-Papier und Flipchart-Marker - Diverse verschiedenfarbige Stifte - Verschiedenfarbige und verschieden-große Klebezettel (z. B. Post-it®) - Klebepunkte - Diverse Gestaltungsmaterialien (z. B. Klebeband, Scheren, Klebstoff, Tonkarton, Paketschnur, Lego®-Steine, Holzklötze, Knete, Luftballons...)

* siehe Ausführungen für Auszubildende



IMPRESSUM

*Leuphana Universität Lüneburg, Arbeitseinheit Berufs- und Wirtschaftspädagogik, Universitätsallee 1, 21335 Lüneburg
Steinbeis Innovationszentrum Logistik und Nachhaltigkeit (SLN), Dresdener Straße 17, 74889 Sinsheim*

Redaktion: Prof. Dr. Andreas Fischer, Harald Hantke, Jens-Jochen Roth, Jan-Marten Brüggemann, Jan Pranger

Gestaltung und Satz: Anke Sudfeld

Fotos/Illustrationen: Fotolia und pixabay

LIZENZHINWEIS

*Dieses Lernmodul unterliegt der Creative Commons Lizenz „Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 Deutschland (CC BY-SA 3.0 DE)“.
Die Lizenz wird erklärt unter: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de>*



METHODENKARTEN „DESIGN-THINKING“

LERNMODUL
"RESSOURCENREFLEXION "



GEFÖRDERT VOM

METHODE „DESIGN-THINKING“

Was steckt hinter der Methode?

„Design-Thinking“ ist eine kreative und gleichzeitig systematische Innovationsmethode, mit der komplexe Problemstellungen gelöst werden können.

Dabei werden unterschiedliche Ansätze der Ideenfindung und -entwicklung angewendet.

In einem mehrstufigen Prozess reflektieren gemischte Teams gegenwärtige Zustände und ihre möglichen Veränderungspotenziale. Im Mittelpunkt des „Design-Thinking“ steht somit die Förderung gestaltungsorientierten Denkens, um die eigene (Arbeits-) Welt mitgestalten zu können.

Wie lange dauert es?

- ca. 2,5 – 3 Stunden inkl. der Einführung und Präsentation.

Was wird benötigt?

- Flipchart, Flipchartpapier und Flipchartmarker
- Diverse verschiedenfarbige Stifte
- Verschiedenfarbige und verschieden große Klebezettel (z. B. Post-it®)
- Klebepunkte
- Diverse Gestaltungsmaterialien (z. B. Klebeband, Scheren, Klebstoff, Tonkarton, Paketschnur, Lego®-Steine, Holzklötze, Knete, Luftballons...) – Ihrer Kreativität sind an dieser Stelle keine Grenzen gesetzt.
- Ein großer Raum, in dem die Stühle und Tische verschoben werden können, sodass sich die Teammitglieder während des Lernprozesses ansehen können

Wer ist beteiligt?

- Moderator (1 Person)
- Beliebig viele Teams (jeweils 4-5 Personen)



DER DESIGN-THINKING-PROZESS

6 Phasen des Design-Thinking:

- 1 **Verstehen:** In dieser Phase geht es darum, ein Problem zu definieren und daraus eine passende Aufgabenstellung abzuleiten.
- 2 **Beobachten:** In dieser Phase werden die Auswirkungen des Problems genauer beschrieben, indem sich in die Lebenswelt der Nutzer und Betroffenen hineinversetzt wird.
- 3 **Standpunkt definieren:** In dieser Phase werden mit Hilfe einer idealtypischen, fiktiven Person die bisherigen Erarbeitungen ausgewertet und interpretiert, um daraus eine gemeinsame Sichtweise zu definieren.
- 4 **Ideen entwickeln:** In dieser Phase werden durch den Einsatz von Kreativitätstechniken möglichst viele Ideen entwickelt, die zur Lösung des Problems beitragen könnten.
- 5 **Prototypen:** In dieser Phase werden die entwickelten Ideen mit Hilfe eines Prototypen konkretisiert und sichtbar bzw. erlebbar gemacht. Es wird also eine Darstellungsweise gefunden, die bei der Kommunikation über mögliche Stärken und Schwächen des Lösungsansatzes hilft.
- 6 **Testen:** In dieser Phase geht es darum, die in der vorangegangenen Phase konkretisierten Lösungsansätze mit anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmern auf Praxistauglichkeit zu testen.

Hinweis:

Die sechs Phasen beschreiben die grundlegende Struktur des Design-Thinking-Prozesses. Je nach Anwendungskontext sollten die Phasen individuell konkretisiert werden. Der folgende Design-Thinking-Prozess stellt eine mögliche Konkretisierung dar.



1 SIE SIND TEAM-MODERATOR/IN

Was ist das?

- Als Moderator/in führen Sie Ihr Team durch den Design-Thinking-Prozess.
- Sorgen Sie für die Einhaltung gemeinsamer Gesprächsregeln, fördern Sie eine offene Ideenfindung und beteiligen Sie sich aktiv am Prozess.
- Sie achten auf den Ablauf und die zeitlichen Grenzen.
- Stellen Sie die Dokumentation der einzelnen Prozessphasen sicher.

Was ist vorab zu tun?

- Lesen Sie sich die Methodenkarten aufmerksam durch, um den Ablauf eines Design-Thinking-Prozesses nachzuvollziehen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Team über ausreichend Materialien verfügt.

Das ist zu beachten!



- Stellen Sie sicher, dass alle Teammitglieder die vorangestellten Aufgaben des Lernmoduls „Ressourcenreflexion“ bearbeitet haben.
- Führen Sie partizipativ! Das bedeutet, dass Sie gemeinsames, offenes und wertfreies Denken zulassen und fördern sollten.

1 SIE SIND TEAM-MITGLIED

Was ist das?

- Als Team-Mitglied sind Sie für einen offenen, wertschätzenden und kreativen Prozessverlauf verantwortlich.
- Nutzen Sie Ihre gewonnenen Erkenntnisse aus den vorherigen Aufgaben des Lernmoduls (nur die, die Sie mitteilen möchten).
- Beteiligen Sie sich aktiv am Prozess.

Was ist vorab zu tun?

- Lesen Sie sich die Ablaufkarten aufmerksam durch, um den Ablauf eines Design-Thinking-Prozesses nachzuvollziehen.



Design-Thinking-Regeln:



- Generieren Sie viele Ideen!
- Bestärken Sie unkonventionelle Ideen!
- Denken Sie nutzerzentriert!
- Visualisieren Sie Ihre Ideen!
- Bauen Sie auf den Ideen anderer auf!
- Bleiben Sie beim Thema!
- Stellen Sie Kritik zurück!
- Nur einer spricht!
- Haben Sie Spaß!!!

2 NUTZUNG DER REFLEXIONSFRAGEN

Was ist das?

- Nutzen Sie Ihre Erkenntnisse aus den vorherigen Aufgaben des Lernmoduls.
- Orientieren Sie sich an folgenden Fragen:
„Was würde ich gerne verändern?“
„Welche meiner Erkenntnisse lassen sich dafür nutzen?“
- Notieren Sie die Antworten stichwortartig auf Klebezetteln.
- Bringen Sie die Klebezettel am Flipchart an.
- Clustern Sie die Ergebnisse danach im Team, um eine bessere Übersicht über alle genannten Punkte zu bekommen.



Ihre Erkenntnisse aus den vorherigen Aufgaben des Lernmoduls sind sehr persönlich.

Fühlen Sie sich nicht verpflichtet, persönliche Auskünfte mit den anderen Team-Mitgliedern zu teilen.

3 DESIGN-THINKING-CHALLENGE

- Durch die Entwicklung einer „Design-Thinking-Challenge“ machen Sie sich deutlich, an welcher Frage sich Ihr weiteres Vorgehen orientiert.
- Beispiel: „Wie können wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein gesünderes Arbeitsumfeld ermöglichen?“



Prinzipien für die Entwicklung einer „Design-Thinking-Challenge“:



- Entwickeln Sie eine „Wie-Frage“.
- Nutzen Sie die geclusterten Begriffe aus Phase 2.
- Entwickeln Sie die Challenge so, dass Lösungsansätze gestaltet werden können.
- Handeln Sie konsensorientiert! Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollten mit der entwickelten Challenge einverstanden sein.
- Orientieren Sie sich bei der Formulierung an den Bedürfnissen der Mitglieder Ihres Unternehmens.

4.1 PERSONA

Was ist zu tun?

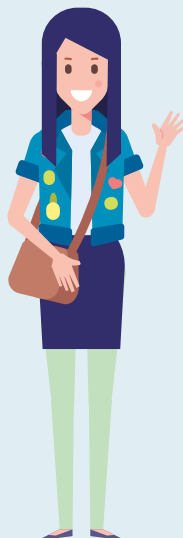
- Entwickeln Sie stellvertretend für die Zielgruppe Ihrer „Design-Thinking-Challenge“ eine idealtypische, fiktive Person.
Geben Sie der „Persona“ einen Namen.
Geben Sie der „Persona“ ein Gesicht – zeichnen Sie.
Geben Sie der „Persona“ ein Alter.
Geben Sie der „Persona“ ein Privatleben.
Geben Sie der „Persona“ eine Vergangenheit.
Geben Sie der „Persona“ einen typischen Tagesablauf.
- Bestimmen Sie weitere Eigenschaften Ihrer „Persona“, die Ihnen für die Bearbeitung der „Design-Thinking-Challenge“ bedeutsam erscheinen.
- Skizzieren Sie Ihre „Persona“ auf einem Flipchart-Papier.

Persona:

- Eine „Persona“ repräsentiert die Zielgruppe Ihrer „Design-Thinking-Challenge“.
- Eine „Persona“ hilft, die Lebenssituation der Zielgruppe zu verdeutlichen.
- Eine „Persona“ hilft, Innovationen nutzerorientierter zu gestalten.

4.2 BEISPIEL-PERSONA

- Name: Laura Kaufmann
- Alter: 18 Jahre
- Beruf: Auszubildende zur Kauffrau für Spedition und Logistikdienstleistungen
- Monatliches Gehalt: 750,-€
- Hat vor Beginn ihrer Ausbildung die Fachhochschulreife an einer Berufsbildenden Schule erworben.
- Lebt in einer Wohngemeinschaft



- Ist leidenschaftliche Reiterin und besitzt eine Reitbeteiligung
- Ist beruflich ambitioniert und liebt neue Herausforderungen
- Ist umgänglich, ruhig, bodenständig, neugierig
- Ist öfter unpünktlich und neigt zu Konzentrationsmängeln
- Wünscht sich häufig mehr zeitliche Flexibilität

Das ist zu beachten!



- Sie sind bei der Erstellung der „Persona“ völlig frei.
- Sie entwickeln die „Persona“ speziell für ihre „Design-Thinking-Challenge“.
- Sie greifen in den weiteren Phasen auf die Merkmale und den Tagesablauf der „Persona“ zurück.

5 FOKUS-FRAGE

Was ist zu tun?

- Entwickeln Sie gemeinsam eine Fokus-Frage.
- Die Fokus-Frage soll Ihnen dabei helfen, Ihr Ziel und damit auch Ihr weiteres Vorgehen zu konkretisieren.
- Nutzen Sie die „Design-Thinking-Challenge“ sowie die Eigenschaften und den Tagesablauf Ihrer „Persona“.



Struktur einer Fokus-Frage:



„Wie können wir es [PERSONA] ermöglichen, ihr Bedürfnis nach [BEDÜRFNIS] zu befriedigen, ohne dass [HINDERNIS] ?“

Beispiel einer Fokus-Frage:

„Wie können wir es [Laura Kaufmann] ermöglichen, ihr Bedürfnis nach [größerer zeitlicher Flexibilität] zu befriedigen, ohne dass [sie in Konflikt mit den bestehenden betrieblichen Abläufen ihrer Abteilung gerät] ?“

6 IDEENFINDUNG UND GRUPPIERUNG

Was ist zu tun?

- Entwickeln Sie Ideen zur Lösung der in der „Design-Thinking-Challenge“ und der Fokus-Frage thematisierten Probleme.
- Nutzen Sie hierfür die Brainstorming-Methode (siehe rechts).
- Notieren Sie Ihre Ideen stichwortartig auf Klebezetteln und kleben Sie diese auf ein Flipchart-Papier.
- Gruppieren Sie alle Ideen thematisch, um eine bessere Übersicht zu erhalten.



Brainstorming-Regeln:



- Nennen Sie jede Idee, die Ihnen zur Lösungsfindung einfällt.
- Produzieren Sie so viele Ideen wie möglich.
- Äußern Sie keine Kritik in der Ideenfindungsphase.
- Greifen Sie die Ideen anderer Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf.
- Haben Sie keine Angst vor unkonventionellen und unmöglich erscheinenden Ideen.
- Geben Sie sich ausreichend Zeit.

7 IDEENBEWERTUNG

Was ist zu tun?

- Jede/r Teilnehmer/in erhält drei Markierungspunkte.
- Markieren Sie die Ideen, die Sie am besten finden.
- Bewerten Sie die drei am häufigsten markierten Ideen anhand folgender Kriterien:
 - Mehrwert
hoch <-----> niedrig
 - Machbarkeit
hoch <-----> niedrig
 - Übertragbarkeit
hoch <-----> niedrig

Ideenbewertung:



- Eine differenzierte Bewertung von Ideen ist genauso wichtig wie die Ideenfindung.
- Eine differenzierte Bewertung macht Stärken und Schwächen Ihrer Ideen deutlich.



8 LÖSUNGSENTWICKLUNG

Was ist zu tun?

- Entwickeln Sie die am besten bewertete Idee mit Hilfe von Gestaltungsmaterialien weiter.
- Orientieren Sie sich dabei an folgenden Fragen:
 - Was soll diese Idee leisten und verändern?*
 - Welches Problem lässt sich mit der Idee lösen?*
 - Wie beantwortet diese Idee Ihre Fokus-Frage?*
- Gehen Sie dabei auf den Tagesablauf Ihrer „Persona“ ein und beschreiben Sie, wie sich die einzelnen Punkte des Tagesablaufs durch die Realisierung Ihrer Idee verändern würden.

Das ist zu beachten!



- Machen Sie Ihre Idee mit Hilfe verschiedener Gestaltungsmaterialien sicht- und erlebbar!
- Das Ziel ist nicht Perfektion, sondern eine größtmögliche Nachvollziehbarkeit der Stärken und Schwächen Ihrer Idee.

9 PRÄSENTATION

Was ist zu tun?

- Erläutern Sie das identifizierte Problem und Ihren gestalteten Lösungsvorschlag.
- Beschreiben Sie den ursprünglichen Tagesablauf Ihrer „Persona“ und das daran identifizierte Problem.
- Beschreiben Sie daraufhin den veränderten Tagesablauf Ihrer „Persona“ und wie Ihr Lösungsansatz den Tagesablauf verändert hat.



Das ist zu beachten!



- Gehen Sie bei der Präsentation auf den gesamten Design-Thinking-Prozess ein:
 - Nennen Sie Ihre „Design-Think-Challenge“.
 - Stellen Sie Ihre „Persona“ vor.
 - Nennen Sie Ihre Fokus-Frage.
 - Beschreiben Sie den Ideenfindungs- und Ideenbewertungsprozess.
 - Erläutern Sie den Lösungsentwicklungsprozess.

10 DOKUMENTATION

Was ist zu tun?

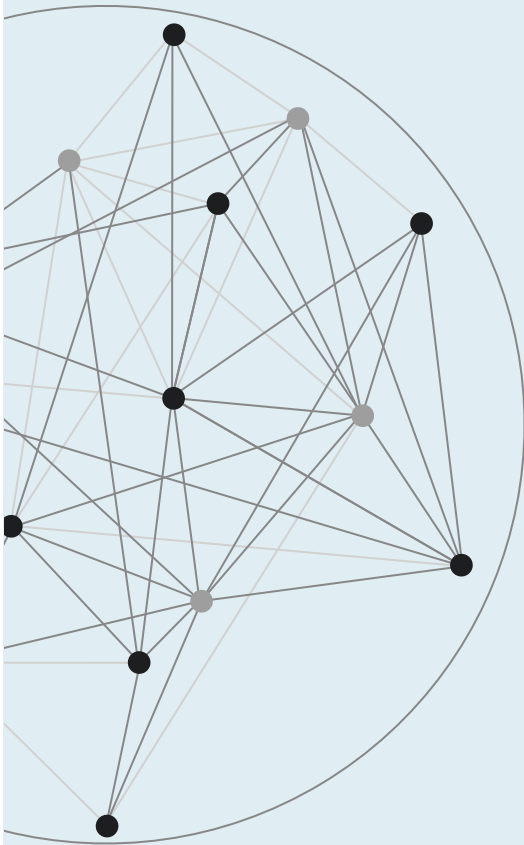
- Dokumentieren Sie den gesamten Design-Thinking-Prozess wie folgt:
 - Dokumentieren Sie alle geteilten Erkenntnisse aus den Reflexionsfragen.
 - Notieren Sie Ihre „Design-Thinking-Challenge“, die Eigenschaften und Merkmale Ihrer „Persona“ sowie Ihre Fokus-Frage.
 - Dokumentieren Sie die Prozesse zur Ideenfindung, -gruppierung und -bewertung sowie zur Entwicklung Ihres Lösungsvorschlags.

Hinweise:



- Fotografieren Sie Ihre Erarbeitungen.
- Halten Sie Ihre Ergebnisse so fest, dass alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Nachhinein einen guten Überblick über den Design-Thinking-Prozess erhalten.





IMPRESSUM

Leuphana Universität Lüneburg, Arbeitseinheit Berufs- und Wirtschaftspädagogik, Universitätsallee 1, 21335 Lüneburg
Steinbeis Innovationszentrum Logistik und Nachhaltigkeit (SLN), Dresdener Straße 17, 74889 Sinsheim

Redaktion: Prof. Dr. Andreas Fischer, Harald Hantke, Jens-Jochen Roth, Jan-Marten Brüggemann, Jan Pranger

Gestaltung und Satz: Anke Sudfeld

Fotos/Illustrationen: Fotolia, Pixabay

LIZENZHINWEIS

Dieses Lernmodul unterliegt der Creative Commons Lizenz „Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 Deutschland (CC BY-SA 3.0 DE)“.

Die Lizenz wird erklärt unter: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de>