

Fachbereich Erziehungswissenschaft und  
Psychologie der Freien Universität Berlin

RAHMUNGSPROZESSE DER TEAMBASIERTEN BEARBEITUNG DES  
PROBLEMRAUMS IM DESIGN THINKING – EINE TYPENBILDUNG

DISSERTATION ZUR ERLANGUNG DES AKADEMISCHEN GRADES DOCTOR OF PHILOSOPHY  
(PH.D.)

VORGELEGT VON ANDREA RHINOW

BERLIN, 2023

Erstgutachter

---

Professor Dr. Ralf Bohnsack, Universitätsprofessor a.D. der Freien Universität Berlin, 2023

Zweitgutachterin

---

Professor Dr. Inka Bormann, Universitätsprofessorin der Freien Universität Berlin, 2023

Datum der Disputation: 25. Januar 2024

Gemeinsame Promotionsordnung zum Dr. phil. / Ph. D. der Freien Universität Berlin vom 2. Dezember 2008 (FU-Mitteilungen 60/2008)

### Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Dissertation selbstständig verfasst und ohne unerlaubte Hilfe angefertigt habe.

Alle Hilfsmittel, die verwendet wurden, habe ich angegeben. Die Dissertation ist in keinem früheren Promotionsverfahren angenommen oder abgelehnt worden.

Andrea Rhinow

Berlin, 7.07.2024

## Danksagung

An dieser Stelle möchte ich meinen besonderen Dank nachstehenden Personen entgegenbringen, ohne deren Mithilfe die Anfertigung dieser Promotionsschrift nicht zustande gekommen wäre:

Zunächst gilt mein besonderer Dank Prof. Dr. Ralf Bohnsack, mein Doktorvater, für die Betreuung dieser Arbeit, der umfangreichen Hilfe und den zahlreichen Gesprächen auf wissenschaftlicher und persönlicher Ebene. Vor allem gelang es mir durch seine Unterstützung einen methodischen Zugang zu meinem Forschungsvorhaben auszuarbeiten, welcher die Umsetzung meines Forschungsinteresses überhaupt erst ermöglichte. Zudem stand er an den mannigfaltigen Stationen meiner Forschungsreise jeder Zeit mit Rat und Tat an meiner Seite.

Ich danke Prof. Dr. Inka Bormann für die hilfsbereite und wissenschaftliche Betreuung als Zweitgutachterin.

Weiterhin danke ich dem gesamten Team des Stanford-Potsdam Design Thinking Research Program für die Möglichkeiten zur Durchführung und finanziellen Unterstützung der Promotion, insbesondere bei der Umsetzung der empirischen Studien. Vor allem danke ich meinen Forschungskollegen Dr. Axel Menning und Benedikt Ewald, sowie unseren Hilfswissenschaftler:innen, unseren Kollegen aus Stanford Dr. Neeraj Sonalkar und Dr. Ade Mabogunje für den regen wissenschaftlichen Austausch und die kollegiale Freundschaft, die in dem Projekt entstand. Zudem gilt mein besonderer Dank der Leitung der HPI School of Design Thinking Dr. Claudia Nicolai und Prof. Ulrich Weinberg, die das Forschungsprojekt „Visual Diagnostics“ mit viel Einsatz unterstützten: auf wissenschaftlicher als auch menschlicher Ebene.

Ich danke dem Team der Berlin-Brandenburg School for Regenerative Therapies der Charité Berlin, vor allem Frau Dr. Jennifer Schön und Herrn Prof. Dr. Georg Duda, als mein Arbeitgeber zu Beginn der Promotion und somit auch zum Teil finanzieller Unterstützer meiner Forschungsziele.

Mein Dank gilt weiterhin dem Team der HPI-Academy als mein Arbeitgeber zum Ende der Promotion, insbesondere Selina Mayer und Flavia Bleuel für die moralische Unterstützung und der zeitlichen Flexibilität, welche für mich in wichtigen Momenten zum Abschluss der Dissertation unentbehrlich war.

Nicht zuletzt, danke ich meinen Kindern Matilda und Hektor Rhinow, die im Laufe der Promotion den Weg zu uns fanden und durch die die Zeit am Schreibtisch nie langweilig wurde. Ich danke meinen Eltern, Gundel und Klaus Scheer, für ihre zurückhaltende, aber stetige Motivation. Und ich danke natürlich meinem Mann, Holger Rhinow, für den unheimlich inspirierenden Austausch und seine stetige Unterstützung.

## Abstract (deutsch)

Während der Zusammenhang von Design Thinking und der Generierung von Innovationen vor allem im organisatorischen Kontext durchaus Beachtung in der empirischen Forschung findet, wird die Analyse der Teamarbeit als immanenter Aspekt der Design Thinking Praxis zumeist außer Acht gelassen. Zudem sind im Vergleich zu den Erkenntnissen über die Ergebnisse von Design Thinking Projektarbeit – dem innovativen Gehalt der Lösungsvorschläge zu den Problemstellungen der Design Thinking Projekte – kaum forschungsbasierte Ergebnisse zur teambasierten Bearbeitung der Problemstellung als Basis für die daran anschließenden Lösungsvorschläge generiert worden.

Der empirische Zugang zur in-situ Praxis von Design Thinking Teams wurde in der vorliegenden Studie durch videographische Aufnahmen unterschiedlicher Projekte der Hasso-Plattner-Institut School of Design Thinking Potsdam und der anschließenden Analyse mit Hilfe der Dokumentarischen Methode in einer sinngenetischen Typenbildung zusammengefasst. Dabei wurde der Aufbau eines gemeinsamen Erfahrungsraums des Design Thinking Teams als wesentlicher Bestandteil der Bearbeitung des sogen. Problemraums identifiziert. Diesem wird im Design Thinking auch auf theoretischer Ebene Beachtung geschenkt. Einer der empirisch rekonstruierten Typen führt zum Aufbau eines gemeinsamen Erfahrungsraums im Sinne einer reflektierten Bearbeitung des Problemraums und erfahrungsbasierten Reformulierung der Problemstellung, was zu Implikationen für die Design Thinking Praxis führt. Wesentliche Prinzipien der Prozessstruktur von Design Thinking Teams bei der Bearbeitung des Problemraums wurden auf der Grundlage der Identifikation von Parallelen zwischen der Dokumentarischen Methode als Methode der Rekonstruktiven Sozialforschung und Design Thinking als meta-disziplinärem Problemlösungsansatz herausgearbeitet.

## Abstract (English)

While the relation between Design Thinking and the generation of innovation, especially in an organisational context, has received attention in empirical research, the analysis of teamwork as an immanent aspect of Design Thinking practice is mostly disregarded. Moreover, in comparison to the findings on the results of Design Thinking project work - the innovative content of the proposed solutions to the problems of the Design Thinking projects - hardly any research-based results have been generated on the team-based processing of the problem as a basis for the subsequent proposed solutions.

Access to the in-situ practice of Design Thinking teams was established through videographic recordings of various projects of the Hasso Plattner Institute School of Design Thinking Potsdam and the subsequent transcription and analysis with the help of the Documentary Method and summarised in a sense-genetic type formation. In the process, the creation of a shared space of experience for the Design Thinking team was identified as an essential component of the processing of the problem space, which can certainly also be found in the process structure of Design Thinking on a theoretical level. One of the empirically reconstructed types turns out to be ideal for building a shared space-of-experience in the sense of reflective processing of the problem space and experience-based reframing of the problem, which leads to implications for Design Thinking practice. Essential principles of the process structure of Design Thinking teams in the processing of the problem space were elaborated by identifying parallels between the Documentary Method as a method of Reconstructive Social Research and Design Thinking as a meta-disciplinary problem-solving approach.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Einleitung .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>1.1 Forschungszugänge zur Bearbeitung des Problem- und Lösungsraums in der Design Thinking Teamarbeit .....</b>                          | <b>2</b>  |
| <b>1.2 Erkenntnisinteresse, Forschungsfragen und Forschungszugang .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1.3 Aufbau der Arbeit .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>2. Theoretischer Hintergrund.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2.1 Forschungsansätze zu Design Thinking .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>2.2 Grundlagen zum Forschungshintergrund der rekonstruktiven Sozialforschung im Paradigma der Praxeologischen Wissenssoziologie.....</b> | <b>11</b> |
| 2.2.1 Zentrale meta-theoretische Kategorien einer rekonstruktiven Design Thinking Team-Forschung<br>11                                      |           |
| 2.2.2 Prinzipien praxeologischer Wissenssoziologie im Kontext von Design Thinking.....  | 13        |
| 2.2.3 Die propositionale Logik: Kommunikativ-generalisiertes Wissen und der immanente Sinngehalt<br>14                                      |           |
| 2.2.4 Die performative Logik: Konjunktive Erfahrungen und der dokumentarische Sinngehalt.....   | 14        |
| 2.2.5 Das Spannungsverhältnis zwischen propositionaler und performativer Logik .....  | 15        |
| <b>2.3 Untersuchungsgegenstand: Praxis der Bearbeitung des Problemraums durch Teamarbeit in Design Thinking Projekten .....</b>             | <b>16</b> |
| 2.3.1 Theoretische Prinzipien im Design Thinking .....  | 17        |
| 2.3.2 Design Thinking als meta-disziplinärer Problemlösungsansatz.....  | 22        |
| 2.3.3 Design Thinking an der HPI School of Design Thinking Potsdam .....  | 24        |
| 2.3.4 Das Design Thinking Team als Interaktionssystem multidisziplinärer Erfahrungsräume.....   | 37        |
| <b>3. Methodologisch-methodischer Zugang.....</b>   | <b>39</b> |
| <b>3.1 Methodische Abgrenzung zur Analyse von Wissensaustausch in Teams in den Learning Sciences und der Innovationsforschung.....</b>      | <b>40</b> |
| <b>3.2 Rekonstruktiver Forschungszugang und Dokumentarische Methode.....</b>  | <b>42</b> |
| 3.2.1 Forschungsleitende Grundprinzipien der Dokumentarischen Methode.....  | 42        |
| 3.2.2 Erhebungsverfahren: Videographie und Transkript.....  | 44        |
| 3.2.3 Auswertungsverfahren: Rekonstruktion von kollektiven Verständigungsprozessen mit Hilfe der dokumentarischen Gesprächsanalyse .....    | 46        |
| <b>3.3 Forschungsfragen und Ebenen der Analyse .....</b>  | <b>49</b> |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 3.3.1      | Ebene der Wissensbasis .....   | 50        |
| 3.3.2      | Ebene der Diskursorganisation .....  | 52        |
| <b>4.</b>  | <b><i>Das Forschungsdesign</i></b> .....   | <b>56</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Formale Verortung des Untersuchungsgegenstandes</b> .....   | <b>56</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Formale Charakterisierung der einbezogenen Design Thinking Teams</b> .....  | <b>58</b> |
| 4.2.1      | Hintergrund zu den Teams und ihren Projekten .....   | 58        |
| 4.2.2      | Exemplarische Beschreibung der Teams Self-Confidence & Life Sciences .....   | 60        |
| <b>4.3</b> | <b>Durchführung: Videographie der Teamarbeit innerhalb von Design Thinking Projekten</b>   | <b>64</b> |
| 4.3.1      | Die technische Vorgehensweise der Videographie im Kontext der Erhebung von Design Thinking Teamarbeit an der HPI School of Design Thinking .....                                       | 65        |
| 4.3.2      | Ethische Überlegungen bezüglich der Nutzung der Daten .....  | 67        |
| 4.3.3      | Selektion von Daten .....  | 68        |
| <b>4.4</b> | <b>Auswertung der Videografie von Teamarbeit auf Basis des Videotranskripts</b> .....  | <b>68</b> |
| 4.4.1      | Schritte der Selektion für die Analyse relevanter Fälle .....  | 69        |
| 4.4.2      | Schritte der Analyse ausgewählter Fälle nach der Dokumentarischen Methode .....  | 69        |
| <b>4.5</b> | <b>Realisiertes Sample</b> .....   | <b>71</b> |
| <b>5.</b>  | <b><i>Ergebnisse: Empirische Rekonstruktion von Rahmungsprozessen in der Teamarbeit während der Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking – eine Typenbildung ....</i></b>       | <b>73</b> |
| <b>5.1</b> | <b>Einleitung zu den analysierten Fällen – Rahmungsprozesse bei der Bearbeitung des Problemraums vor der gemeinsamen Feldrecherche</b> .....   | <b>73</b> |
| <b>5.2</b> | <b>Typ A: Unreflektierte Reformulierung basierend auf Fremdrahmung und Common-Sense Konstruktionen</b> .....   | <b>74</b> |
| 5.2.1      | Fallbeispiel 1 – Team Chato, the homeless – Obdachlosigkeit in anderen Kulturen .....  | 74        |
| 5.2.2      | Ebene der Wissensbasis: Normalisierungsstrategie für einen Kontrastfall basierend auf Erfahrungen aus anderen Kulturen, sowie Common-Sense-Konstruktionen bezüglich der eigenen Kultur | 82        |
| 5.2.3      | Ebene der Diskursorganisation: Divergenz mit verdeckter Rahmeninkongruenz und Fremdrahmung .....   | 83        |
| 5.2.4      | Zusammenfassung Typ A: Unreflektierte Reformulierung basierend auf Fremdrahmung und Common-Sense Konstruktionen .....  | 83        |
| <b>5.3</b> | <b>Typ B: Implizite Rekonstruktion ohne Explikation von Orientierungen</b> .....   | <b>85</b> |
| 5.3.1      | Fallbeispiel 3 – Team Being homeless – Planung der Recherche .....   | 85        |
| 5.3.2      | Ebene der Wissensbasis: Planung zur Generierung von Erfahrungswissen mit impliziten  |           |

|  |            |
|--|------------|
| Orientierungen basierend auf Common-Sense-Konstruktionen .....   | 90         |
| 5.3.3 Ebene der Diskursorganisation: Parallel in Bezug auf die methodische Rahmung, keine Formulierung von Orientierungen bezüglich der Initialrahmung ..... | 91         |
| 5.3.4 Zusammenfassung Typ B – implizite Rekonstruktion ohne Explikation von Orientierungen.....  | 92         |
| <b>5.4 Typ C: Kontingenzen von Reformulierungen basierend auf expliziten Common-Sense Konstruktionen .....</b>   | <b>94</b>  |
| 5.4.1 Fallbeispiel 5: Team Self-confident homeless – Reflexion der Begrifflichkeiten in der Initialrahmung zu Obdachlosigkeit .....                          | 94         |
| 5.4.2 Ebene der Wissensbasis: Explikation und Reflexion von kommunikativ-generalisiertem Wissen und erfahrungsbasierten Vergleichsfällen .....               | 99         |
| 5.4.3 Ebene der Diskursorganisation: Parallel mit Explikation von Kontingenzen .....   | 100        |
| 5.4.4 Zusammenfassung Typ C – Kontingenzen von Reformulierungen basierend auf expliziten Common-Sense Konstruktionen.....                                    | 101        |
| <b>5.5 Vergleichshorizont: Rahmungsprozesse bei der Bearbeitung des Problemraums nach gemeinsamer Feldrecherche .....</b>                                    | <b>103</b> |
| 5.5.1 Fallbeispiel 7' – Thyroid – Storytelling und Reflexion von Zitaten aus einem Interview mit einer Patientin .....                                       | 104        |
| 5.5.2 Ebene der Wissensbasis: Erfahrungswissen in Kombination mit einer Analogie als Basis für eine Reformulierung der Initialrahmung.....                   | 111        |
| 5.5.3 Ebene der Diskursorganisation: Antithetisch mit gemeinsamer Konklusion; hypothetische Formulierung von Orientierungen.....                             | 112        |
| 5.5.4 Fallbeispiel 5': Team „Self-confident homeless“ – Formulierung und Vergleich von Sichtweisen dreier Interviewpartner Judith, Bernd und Dagmar .....    | 112        |
| 5.5.5 Ebene der Wissensbasis: Erfahrungswissen und komparative Analyse als Basis für die Formulierung von Orientierungen.....                                | 118        |
| 5.5.6 Ebene der Diskursorganisation: Parallel; hypothetische Formulierung der Orientierung .....   | 119        |
| 5.5.7 Zusammenfassung Vergleichshorizont – explizite Formulierung einer konstituierenden Rahmung auf Grundlage von Erfahrungswissen.....                     | 120        |
| <b>5.6 Basistypik und Zusammenfassung der sinngenetischen Typenbildung.....</b>  | <b>123</b> |
| <b>6. Diskussion zur teambasierten Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking ..</b>  | <b>126</b> |
| <b>6.1 Design Thinking Teams und ihre rekonstruktive Analyseeinstellung .....</b>  | <b>127</b> |
| <b>6.2 Rahmung und Neu-Rahmung des Problemraums durch das Design Thinking Team .....</b>   | <b>130</b> |
| <b>6.3 Dreischritt im Prozess in der Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking .....</b>   | <b>131</b> |
| 6.3.1 Dekonstruktion der Initialrahmung.....   | 132        |

|             |   |            |
|-------------|---|------------|
| 6.3.2       | Reflexion von Orientierungen .....  | 133        |
| 6.3.3       | Reformulierung der Initialrahmung .....   | 135        |
| <b>6.4</b>  | <b>Die Entstehung eines gemeinsamen Erfahrungsraums als immanenter Bestandteil der Bearbeitung des Problemraums in der Design Thinking Teamarbeit – Erkenntnisse und Implikationen.....</b> | <b>138</b> |
| <b>7.</b>   | <b><i>Abbildungsverzeichnis</i> .....</b>   | <b>142</b> |
| <b>8.</b>   | <b><i>Tabellenverzeichnis</i> .....</b>   | <b>144</b> |
| <b>9.</b>   | <b><i>Literaturverzeichnis</i> .....</b>  | <b>145</b> |
| <b>10.</b>  | <b><i>Anhang</i>.....</b>   | <b>151</b> |
| <b>10.1</b> | <b>Beispiele für Formulierungen von Projektaufgaben durch die Projektpartner:innen....</b>  | <b>151</b> |
| <b>10.2</b> | <b>Zusätzliche Fallbeispiele.....</b>   | <b>153</b> |
| 10.2.1      | Fall 2 - Exclusion - Erfahrungswissen als Vergleichshorizont zur Bearbeitung einzelner Themen der Initialrahmung.....   | 153        |
| 10.2.2      | Fall 4 - Life-Sciences - Konferenzerlebnisse im Bereich Translational Research.....   | 161        |
| 10.2.3      | Fall 6: Familie - Reflexion der Begrifflichkeiten in der Initialrahmung .....   | 165        |
| <b>10.3</b> | <b>Zusätzliche Transkripte der in der Typenbildung beschriebenen Fälle .....</b>  | <b>171</b> |

# 1. Einleitung

Design Thinking ist ein mittlerweile etablierter Begriff für eine bestimmte Prozessstruktur in der Innovationsarbeit von Organisationen (Beckman & Barry, 2007; Martin, 2009; Rhinow et al., 2021). In dieser Arbeit wird Design Thinking im Rahmen der studienbegleitenden Design Thinking Ausbildung an der School of Design Thinking des Hasso-Plattner-Instituts in Potsdam<sup>1</sup> bezüglich des Aspekts der diskursiven Teamarbeit untersucht. Der Fokus der empirischen Untersuchung liegt dabei auf den teambasierten (Neu-) Rahmungsprozessen in der Bearbeitung des Problemraums von Design Thinking Projekten. Somit versucht diese Arbeit, die theoretische Beschreibung von Design Thinking um empirische Forschungsergebnisse zur Praxis der Teamarbeit auf der Grundlage der Dokumentarischen Methode und Praxeologischen Wissenssoziologie zu bereichern.

Rahmung und Neurahmung von Aufgabenstellungen wird in der Designforschung bisher vor allem im Kontext von Auftragsbriefings in der Designpraxis einzelner Designer:innen beschrieben. Im Gegensatz zur Design Thinking Teamarbeit geht es dort um Rahmungsprozesse zwischen Designer:innen und Auftraggeber:innen<sup>2</sup> (Dorst, 2015). So formuliert Dorst in Anlehnung an Schön (1983) Rahmung als einen Terminus, welcher für die Erarbeitung eines Standpunkts genutzt wird, von dem aus eine problematische Situation gelöst werden kann (Dorst, 2011). Auch wenn Dorst damit nicht die Rahmungsprozesse eines Design Thinking Teams adressiert, soll diese Definition von Rahmung für die Beschreibung der Rahmungsprozesse innerhalb eines Design Thinking Teams in dieser Arbeit aufgegriffen

---

<sup>1</sup> Die HPI School of Design Thinking wurde 2007 von Hasso Plattner nach dem Vorbild der Stanford School in Potsdam gegründet. Sie ist Teil des Hasso-Plattner-Instituts für Software und Systemtechnik. Sie hat sich zum europäischen Zentrum für die Design Thinking-Ausbildung entwickelt. <https://hpi.de/school-of-design-thinking/hpi-d-school.html> retrieved: 20.01.2023

<sup>2</sup> Der von Dorst genutzte Begriff „Auftraggeber“ ist im Design Thinking Synonym mit „Projektpartner:innen“. Letzterer Begriff wird im weiteren Verlauf der Arbeit genutzt und bezeichnet die Personengruppe, welche das Design Thinking Team beauftragt und die Initialrahmung formuliert. „Projektpartner:innen“ ist nicht zu verwechseln mit dem Begriff „Nutzer:innen“. Dieser bezeichnet die Adressatengruppen der vom Design Thinking Team entwickelten Lösung.

werden.

In der Forschung zu Design Thinking wird nicht explizit auf die die Praxis der Rahmungsprozesse eingegangen. Design Thinking wird zuvorderst als ein iterativer Prozess und Lernzyklus in der Innovationsforschung und in den Bildungswissenschaften untersucht (Beckman & Barry, 2007; Noweski et al., 2012; Scheer et al., 2012). Dabei werden zumeist drei wesentliche Elemente benannt: der Design Thinking Prozess und seine Phasen, die multidisziplinäre Zusammensetzung der Teams, sowie der flexible Arbeitsraum, welcher einen regelmäßigen Wechsel zwischen Teamarbeit und Präsentationen im Plenum ermöglichen soll (Scheer et al., 2012). Der Design Thinking Prozess selbst wird als iterativer Prozess mit sechs Phasen beschrieben, welche in einem wechselnden Modus zwischen divergenten und konvergenten Phasen bearbeitet werden (ebd.). Zudem wird die Bearbeitung des sogenannten Problemraums in Abtrennung zur Bearbeitung des Lösungsraums, als zentraler Aspekt der Design Thinking Prozessstruktur dargestellt. Schließlich beziehen sich drei der sechs Phasen des Design Thinking Prozesses auf die Auseinandersetzung mit dem Problemraum (Scheer et al., 2012; Rhinow et al., 2021). Es wird eine erneute, iterative Bearbeitung der Rahmung der Problemstellung auch in der Bearbeitung des Lösungsraums bei Bedarf in Betracht gezogen (ebd.). Der Formulierung der Neurahmung ist eine eigene Phase gewidmet, die Phase *Sichtweise definieren*. All diese Aspekte weisen auf Rahmungsprozesse hin, welche durch die Zusammenarbeit des Teams, als auch durch die Struktur des Design Thinking Prozesses ausgelöst werden. Wie sich diese Rahmungsprozesse in der Design Thinking Praxis entfalten, soll in dieser Arbeit näher betrachtet werden. Dazu wurde der Diskurs von Design Thinking Teams während der Bearbeitung der Phasen des Problemraums über mehrere Design Thinking Projekte hinweg untersucht und soll hier ausführlich beschrieben werden. Eine Typenbildung am Ende dieser Arbeit versucht die unterschiedlichen Rahmungsprozesse einzuordnen und gemeinsame Prinzipien der Prozessstruktur für die Bearbeitung des Problemraums durch Design Thinking Teams herauszuarbeiten.

### 1.1 Forschungszugänge zur Bearbeitung des Problem- und Lösungsraums in der Design Thinking Teamarbeit

In der Beschreibung des Design Thinking Prozesses im Rahmen der HPI School of Design Thinking in Potsdam wird eine gleichwertig lange Bearbeitung des Problemraums gegenüber der Bearbeitung des Lösungsraums ausgewiesen (Lindberg, 2013). Der Unterschied zwischen

beiden Bearbeitungsräumen liegt darin, dass die Phasen der Bearbeitung des Problemraums darauf ausgelegt sind, als Team vielen Möglichkeiten von Bedürfnissen nachzugehen, die im Zusammenhang mit der initialen Formulierung der Problemstellung durch Projektpartner:innen<sup>3</sup> stehen. Dies geschieht durch den diskursiven Austausch über die Formulierung der Problemstellung innerhalb des Teams, als auch durch die Befragung und Beobachtung von Personen über das Team hinaus. Erst in der dritten Phase der Bearbeitung des Problemraums - *Sichtweise definieren* - wird eine durch das Team gemeinsam reformulierte Sichtweise auf die Problemstellung angestrebt, und den damit verbundenen Bedürfnissen und Hintergründen. Das Team sammelt Antworten auf Fragen wie die folgenden: Wer ist vom Problem in welchem Maße betroffen bzw. involviert? Was sind Kontextfaktoren in den Problemsituationen? Wann entstehen solche Problemsituationen? Was genau stört einzelne Personen in diesen Situationen?

Im Gegensatz dazu sieht die Bearbeitung des Lösungsraums Phasen vor, in denen das Team viele mögliche Maßnahmen zur Behebung der zuvor formulierten Problematik erarbeitet. Dies geschieht durch Aufzählen vieler verschiedener Vorschläge bzw. Ideen, welche mit der Passung zur zuvor beschriebenen Sichtweise auf die Problematik abgeglichen und mit einzelnen betroffenen Personen ausprobiert werden. Es werden Antworten auf Fragen wie die folgenden erarbeitet: Was verbessert die Situation der Betroffenen? Was würden die betroffenen Personen gerne nutzen? Wie kann man dies mit den betroffenen Personen ausprobieren?

Die Bearbeitung des Problemraums in Design Thinking Projekten durch ein Team wird in dieser Arbeit im Spannungsverhältnis zu der in der Theorie des Design Thinking wenig dargelegten Art und Weise der Auseinandersetzung mit den einzelnen Orientierungen bezüglich der Projektaufgabe der Teammitglieder betrachtet und unter dem Begriff Rahmungsprozesse gefasst. In diesem Sinne lautet die forschungsleitende Frage, wie das Spannungsverhältnis zwischen den Orientierungen der Personen im Team und dem damit

---

<sup>3</sup> Die initiale Problemstellung eines jeden Design Thinking Projekt an der HPI School of Design Thinking wird durch Projektpartner:innen für das Projekt benannt. Diese sind nicht Teil des Design Thinking Teams, sondern gehören einer externen Organisation an. Aus Datenschutzgründen wird auf Details der Projektpartner:innen in dieser Arbeit nicht eingegangen.

verbundenen Aushandlungsprozess dieser Spannungen in Design Thinking Projekten in der Praxis bewältigt wird.

In der Theorie zeigt sich, dass die Bearbeitung des Problemraums durch eine Aushandlung von individuellen Orientierungen in einem Team hin zu einem geteilten Standpunkt durch die designierte Durchführung der Prozessphasen erfolgt (Noweski, et al., 2012; Scheer et al., 2012). Die Umsetzung dieser Phasen wird durch beispielhafte Methoden in der Ausbildung der HPI School of Design Thinking<sup>4</sup> ersichtlich. Die tatsächliche Art und Weise der Aushandlung der Orientierungen zur jeweiligen Problemstellung des Projekts ist von Team zu Team unterschiedlich. Sie ist damit in der in-situ Praxis der Teamarbeit verankert, welche in der Forschung bisher kaum Beachtung gefunden hat.

Die Praxis von Design Thinking wurde im Kontext der Analyse unterschiedlicher Effekte von Design Thinking auf die Innovationsergebnisse in dafür eigens aufgesetzten (Labor-) Situationen untersucht (Edelman, 2011; Scheer et al., 2012; Sonalkar, 2012). Es gibt jedoch keine in-situ Untersuchungen, im Sinne von Design Thinking Projekten, so, wie diese auch unabhängig von ihrer Erforschung stattfinden.

Design Thinking Teamarbeit soll im Folgenden im Kontext der stattfindenden Ausbildung an der HPI School of Design Thinking untersucht werden. Die Bewertung der Design Thinking Teamarbeit blieb bisher auf die Bewertung des Innovationsgrads der Endergebnisse eines Design Thinking Projekts beschränkt, auf Basis einer Metrik von vier Parametern: Neuheit der Ideen, Qualität der Ideen, Quantität und Varianz an Ideen. Mittels dieser Metrik vergleichen Shah & Vargas-Hernandez (2003) die Leistungen einzelner Design Thinking Teams. Ein Forscherteam des HPI in Potsdam untersuchte in-situ Designmeetings den Zusammenhang von „focus shifts“ der Teilnehmenden und deren verbalen Aussagen, welche suggerieren, dass Designer:innen dazu tendieren, den Fokus der Themen zu wechseln und dies durch „low coherent statements“ im Diskurs anzuzeigen (Menning et al., 2018). Diese Untersuchung kommt am ehesten einer in-situ Beschreibung der Praxis von Designer:innen nahe. Hier lag der

---

<sup>4</sup> Entsprechende Materialien können im Datenarchiv der HPI School of Design Thinking, sowie im Rahmen des DTRP Forschungsprojekts „Visual Diagnostics“ eingesehen werden.

Fokus lag auf der Bewertung von „ideational productivity“: der Bewertung der Generierung von Ideen im Rahmen der Bearbeitung des Lösungsraums.

Die vorliegende Arbeit eröffnet eine Betrachtung der Praxis der Bearbeitung des Problemraums und dem Entstehen eines gemeinsamen Verständnisses dieses Problemraums.

## 1.2 Erkenntnisinteresse, Forschungsfragen und Forschungszugang

Das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit richtet sich auf die Rekonstruktion von Rahmungsprozessen in der Bearbeitung des Problemraums von Design Thinking Teams im Kontext der Design Thinking Ausbildung am Hasso-Plattner-Institut Potsdam. Es wird danach gefragt, wie ein Design Thinking Team auf Basis einer offenen, initialen Fremdrahmung (Bohnsack, 2017) durch externe Projektpartner:innen (Initialrahmung) zu einer für das Team handlungsleitenden Rahmung gelangt. Damit zielt das Erkenntnisinteresse auf die Rekonstruktion dessen, was in der Praxeologischen Wissenssoziologie als konstituierende Rahmung (ebd.; Bohnsack, 2020) bezeichnet wird. Hieraus leitet sich die Frage ab, wie inhaltliche Differenzen der unterschiedlichen Teammitglieder bezüglich der Projektrahmung hervorgebracht und bearbeitet werden. Anders als in anderen Arbeiten unter Nutzung der Dokumentarischen Methode wird hier nicht nach den Orientierungen der Teams zu der jeweiligen Thematik der Problemstellung gefragt. Vielmehr wird danach gefragt, wie Orientierungen unabhängig von der Thematik in Teams verhandelt werden, insbesondere wie sich die Diskursorganisation von Teams gestaltet und basierend auf welcher Wissenssebene Rahmungen formuliert werden.

Die diese Arbeit bestimmenden Forschungsfragen beziehen sich auf die Sozialität von Design Thinking Teams: Zeichnen sich multidisziplinär zusammengesetzte Design Thinking Teams durch unterschiedliche Sichtweisen auf die Projektthematik aus? Werden unterschiedliche Sichtweisen externalisiert, um schließlich zu Gunsten der Erkenntnisgewinnung bearbeitet zu werden? Und findet solch eine Bearbeitung eher konfrontativ und exkludierend oder eher teambasiert und inkludierend statt? Um diese Fragen beantworten zu können, fokussiert sich die Analyse auf die Beschreibung der Diskursmodi als „Hinweise zu Formen der Sozialität“ (Bohnsack, 2014, S. 140) auf Grundlage der Transkripte der Videographien von Design Thinking Teamdiskursen. Hierbei wurden auch implizite Orientierungen in der Diskursorganisation dokumentiert bzw. konnten diese durch die Rekonstruktion der gegenseitigen Bezugnahme herausgearbeitet werden. Folgende Forschungsfragen können so

beantwortet werden: Sind Orientierungen, vor allem implizite, miteinander vereinbar und zeigt sich gar ein gemeinsamer Orientierungsrahmen im Sinne einer Rahmenkongruenz? Werden Inkongruenzen zur Explikation gebracht und wenn ja, wie werden diese bearbeitet? Die Rekonstruktion der Rahmungsprozesse erfolgt durch die Auswertung von Verbaltranskripten aus videographierten Teamarbeitsgesprächen unter Benutzung der Dokumentarischen Methode (Bohnsack, 2014). Die Dokumentarische Methode ermöglicht eine Mehrebenenanalyse, bei der die Interaktion der multiperspektivischen Erfahrungsräume in der Design Thinking Teamarbeit untersucht werden kann. Dies wird der Analyse des Spannungsverhältnisses zwischen den verschiedenen Erfahrungsräumen der einzelnen Design Thinking Teammitglieder und deren Interaktion mit der durch die Projektpartner:innen formulierten Initialrahmung gerecht. Die gewonnenen Ergebnisse werden in Form einer sinngenetischen Typenbildung (Bohnsack et al., 2018) eingeordnet, was zu einer Schärfung der Theorie zu Design Thinking basierend auf empirischen Untersuchungen beitragen kann. Nicht zuletzt werden auf Basis der Erkenntnisse Implikationen für die Praxis der Design Thinking Teamarbeit formuliert.

### 1.3 Aufbau der Arbeit

Im folgenden Kapitel 2 dieser Arbeit wird der theoretische Hintergrund zu Design Thinking beleuchtet. Dazu werden bisherige Forschungsansätze beschrieben und die Relevanz des vorliegenden rekonstruktiven Forschungsansatzes herausgearbeitet. Zudem werden theoretische und methodologische Grundlagen der Dokumentarischen Methode und Praxeologischen Wissenssoziologie mit einer Forschung zu Design Thinking Teamarbeit in Form von zentralen meta-theoretischen Kategorien und Prinzipien einer rekonstruktiven Design Thinking Teamforschung in Verbindung gebracht. Dazu dient weiterhin der Abschnitt zur detaillierten Beschreibung des Untersuchungsgegenstandes, indem Design Thinking als meta-disziplinärer Problemlösungsansatz gefasst und aus der Perspektive der Design Thinking Ausbildung an der HPI School of Design Thinking Potsdam beschrieben wird.

Das Kapitel 3 widmet sich dem methodologisch-methodischen Zugang dieser Arbeit. Dies beinhaltet die methodische Abgrenzung zur Analyse von Design Thinking als Lernzyklus im Kontext der Forschungszugänge der Learning Sciences und der Innovationsforschung sowie die Darlegung des rekonstruktiven Forschungszugangs und die Beschreibung der Dokumentarischen Methode mit ihren forschungsleitenden Grundprinzipien. Die Nutzung von Videographie und Transkript zur Datenerhebung wird ebenso dargelegt wie die Rekonstruktion

von kollektiven Verständigungsprozessen mit Hilfe der dokumentarischen Gesprächsanalyse als Verfahren der Auswertung der Daten. Als besonderer Fokus der Auswertung werden die Ebenen der Wissensbasis und der Diskursorganisation im Detail vorgestellt.

Kapitel 4 erläutert das Forschungsdesign und die damit einhergehende Verortung des Untersuchungsgegenstandes, die Bearbeitung des Problemraums im Kontext von Design Thinking Teamarbeit. Die einzelnen in die Analyse einbezogenen Design Thinking Teams werden formal beschrieben und durch fotografische Ausschnitte aus den Videographien illustriert. Die Beschreibung der Durchführung der Erhebung sowie der Auswertung wird Schritt für Schritt vorgenommen und schließlich in einer Überblickstabelle des realisierten Samples verdeutlicht.

Kapitel 5 fasst die analysierten Fälle und die Darstellung der identifizierten Typen von Design Thinking Teamarbeit zusammen. Hierzu werden vorab die analysierten Fälle aus dem Analysehorizont der Pre-Feldrecherche (vor der gemeinsamen Recherchephase des Teams) allgemein eingeleitet und vorgestellt, um dann jeweils als Repräsentant eines Typus mit Fokus auf den beiden Ebenen der Analyse – der Ebene der Wissensbasis und derjenigen der Diskursorganisation – analysiert zu werden. Als Teil der Analyse werden zudem exemplarisch zwei Fälle des Vergleichshorizonts der Post-Feldrecherche (Fälle der Design Thinking Teamarbeit nach der gemeinsamen Recherche) vorgestellt und ebenso auf den beiden Ebenen der Wissensbasis und der der Diskursorganisation analysiert. Als Teil der Typenbildung werden die Fälle des Analysehorizonts mit denen des Vergleichshorizonts kontrastiert, was in die Beschreibung der Typen einfließt. Als Abschluss von Kapitel 5 findet sich die Beschreibung der Basistypik von Design Thinking Teamarbeit in der Bearbeitung des Problemraums (vor der gemeinsamen Feldrecherche) und wird durch die drei herausgearbeiteten Typiken ergänzt.

Die Ergebnisse aus der Typenbildung und der dazugehörigen Falldarstellungen werden im Kapitel 6 diskutiert. Hier kommt es zunächst zu einer Einordnung der rekonstruktiven Analyseinstellung als maßgebliches Element der herausgearbeiteten Art und Weise der Bearbeitung des Problemraums in der Design Thinking Teamarbeit. Dies führt zu einer weiteren Einordnung des Rahmungsbegriffs, genauer der Rahmungsprozesse hin zu einer Explikation der konstituierenden Rahmung für die anschließende Bearbeitung des Lösungsraums als Ergebnis der Bearbeitung des Problemraums in der Design Thinking Teamarbeit. Hier wird der Dreischritt aus Dekonstruktion, Reflexion und Reformulierung als

konstituierend für den Rahmungsprozess selbst in der Phase der Bearbeitung des Problemraums beschrieben. Modifikationen in den Ausprägungen dieses Dreischritts zeigen sich durch unterschiedliche Ausprägungen des gemeinsamen Erfahrungsraum des Design Thinking Teams, welche anhand der Ausprägung mit und ohne gemeinsamen Erfahrungsraum dargestellt werden. Schließlich werden die Ausprägungen der Orientierungen innerhalb des Design Thinking Teams diskutiert sowie Implikationen für die Verhandlung der Orientierungen für eine erfolgreiche Bearbeitung des Problemraums im Sinne einer Rahmenkongruenz als Ergebnis dieser Verhandlungen aufgezeigt.

## 2. Theoretischer Hintergrund

### 2.1 Forschungsansätze zu Design Thinking

Im Rahmen der Designforschung der Design Research Society (2021) wird Design Thinking beschrieben „as the way in which designers think“<sup>5</sup>, als eine Art spezifische Denkweise der Profession Design. Ebenso findet sich an gleicher Stelle die Beschreibung von Design Thinking als Methode im unternehmerischen Kontext „as a method embraced by the business world“ (ebd.). Obwohl die Prinzipien des Design Thinking als Methode durchaus mit dem Profession Design zusammenhängen, bleibt es in der Designforschung mit den Bereichen Design Education, Design Research und Design Theory weitestgehend unbeachtet. Erste Forschungszugänge sind vielmehr in den Bereichen der Wirtschaftswissenschaften und Innovationsforschung zu finden. Vor allem das zur Erforschung von Design Thinking aufgesetzte Design Thinking Research Program (DTRP), als gemeinsames Programm des Hasso-Plattner-Institut Potsdam und der Stanford University, ermöglicht Forschung zu Design Thinking im Kontext vieler Disziplinen. So finden sich in den jährlichen Publikationen dieses Programms Beiträge aus den Wirtschaftswissenschaften, Sozialwissenschaften, Ingenieurwissenschaften und dem Design.

Die vorliegende Arbeit ist in den Erziehungswissenschaften der Freien Universität Berlin und im Rahmen eines Stipendiums des Design Thinking Research Program (DTRP) der HPI School of Design Thinking in Potsdam verortet. Zunächst soll die Frage beantwortet werden, wie Design Thinking bisher erforscht wird, um schließlich die Besonderheit der hier verwendeten rekonstruktiven Herangehensweise und ihren Nutzen für die aktuelle Design Thinking Forschung aufzuweisen.

Im Rahmen des DTRP erforschen Wissenschaftler:innen seit 2007 die Voraussetzungen und Effekte von Design Thinking im Rahmen der Lehre der School of Design Thinking in Potsdam und Stanford. Im Sinne der Initiatoren des Forschungsprogramms steht die Frage nach den funktionalen Mechanismen von Design Thinking: „the desire to understand why and how the

---

<sup>5</sup> [https://www.designresearchsociety.org/events/call-for-submissions-Design Thinking research-symposium-13-haifa-israel](https://www.designresearchsociety.org/events/call-for-submissions-Design-Thinking-research-symposium-13-haifa-israel) retrieved: 16.3.2021

Design Thinking method works on a scientific basis“ (Plattner & Meinel, 2011, S. xiii). Die Programm Direktoren Christoph Meinel und Larry Leifer betonen in ihrem gemeinsamen Vorwort der ersten gemeinsamen Publikation des Forschungsprogramms, dass in beiden Lehrinstitutionen eine „open and radical culture of collaboration“ praktiziert werde, welche inspiriere, und zwar „both intellectually and emotionally“ (ebd.). Diese Kultur schaffe ein „environment where people from different areas such as big companies, start-ups, schools, nonprofits and the government can participate in working and learning with us on projects“ (ebd.). Obwohl diese Aussagen den positiven Effekt von Design Thinking bereits voraussetzen und als Empfehlung statt als wissenschaftliche Reflexion der Methode gelesen werden können, so beinhalten sie doch die wesentlichen Merkmale von Design Thinking, die es in dieser Arbeit zu untersuchen gilt: die Praxis der disziplinübergreifenden, kollektiven Teamarbeit im Kontext von Design Thinking Projekten.

Die bisherige, erst junge Forschung zur Teamarbeit mit Design Thinking bedient sich zumeist der Mixed-Method-Verfahren welche qualitative und quantitative Methoden miteinander verbinden. So untersuchte Edelman (2011) Einflüsse auf die Ergebnisse und das Verhalten von als Laborsituation aufgesetzten Designteams aus der Disziplin Mechanical Engineering der Universität Stanford. Untersuchungsgegenstand waren hier so genannte Redesign Scenarios – Projekte mit der Aufgabe „incremental improvement to an existing design“ (ebd.) zu erreichen. Sonalkar (2012) entwickelte eine eigene Notation, die Interaction Dynamics Notation (IDN), um Designteams bezüglich ihrer kollektiven Ideengenerierung zu analysieren. Die in IDN verwendeten Kodierungen wurden auf Basis von Videoanalysen und qualitativer Beobachtungen entwickelt:

„Video interaction analysis helped in gaining access to the moment-to-moment phenomenon of interpersonal interactions, and a design approach guided the development of a visual notation for representing concept generation interaction“ (Sonalkar, 2012, S. 52).

Scheer et al. (2012) untersuchten in einer komparativen Analyse von quantitativ ausgewerteten Verhaltenseinschätzungen der Schülerschaft den Effekt von Design Thinking innerhalb des Kontexts Projektarbeit in Schulen. Rhinow (2018) untersuchte auf Basis der Analyse semi-qualitativer Interviews im Sinne der Grounded Theory (Glaser & Strauss, 1998), in welche strukturellen Schwierigkeiten Projektleiter:innen geraten, sobald die Teams ihre Arbeit mit

Design Thinking selbst organisieren. In einer aktuellen Veröffentlichung im Rahmen des DTRP untersuchten Rhinow et al. (2021) Design Thinking Teams einer öffentlichen Institution mit der Forschungsfrage, „how organizational learning unfolds on the level of group discourses“ (ebd., S. 219). Die Analyse auf Ebene der Teamdiskurse wurde auf Basis der Dokumentarischen Methode nach Bohnsack (2014) durchgeführt und ist somit eine der ersten Forschungsarbeiten zur Teamarbeit mit Design Thinking im methodischen Kontext Rekonstruktiver Sozialforschung.

In der vorliegenden Arbeit steht die multiperspektivische Teamarbeit als konstituierender Aspekt der Design Thinking Praxis im Vordergrund. Diese gilt es zu rekonstruieren, so dass hieraus die Theorie zum Design Thinking hinsichtlich des Aspekts der Dynamiken in der Teamarbeit erweitert werden kann.

## 2.2 Grundlagen zum Forschungshintergrund der rekonstruktiven Sozialforschung im Paradigma der Praxeologischen Wissenssoziologie

Die vorliegende Arbeit ist in die Rekonstruktive Sozialforschung einzuordnen (Przyborski & Wohlrab-Sahl, 2014). Die eingenommene Forschungsperspektive dient der Generierung einer neuen Theorie auf der Grundlage empirischer Daten statt einer Hypothesenprüfung. Laut Schütz (1953) bezieht sich die qualitativ-rekonstruktive Forschung auf die „Sinn- und Relevanzstruktur der Sozialwelt“ (S. 6) und ihrer „Konstruktionen jener Konstruktionen, die im Sozialfeld von Handelnden gebildet werden“ (ebd., S. 7). Diese Perspektive ist für den Untersuchungsgegenstand interessant, da aufgrund des Gestaltungsauftrags in Design Thinking Projekten davon auszugehen ist, dass Konstruktionen und Rahmungsprozesse für den Gestaltungskontext innerhalb der Teamarbeit eine Rolle spielen. Im Fokus der sozialwissenschaftlichen Konstruktionen der vorliegenden Arbeit stehen somit die Konstruktionen von Design Thinking Teams über die Konstruktionen der Handelnden innerhalb des Projektkontextes.

### 2.2.1 Zentrale meta-theoretische Kategorien einer rekonstruktiven Design Thinking Team-Forschung

Es genügt nicht, Design Thinking Teams zu beobachten, um zu verstehen, was ein Design Thinking Team tut. Um zu verstehen, wie so ein Team im Rahmen seiner Projektarbeit voranschreitet, müssen die impliziten Konstruktionen erforscht werden, in die das Tun

eingebettet ist. Die Annahme lautet, dass jedem Tun bzw. jeder Handlung ein ständiger „Einsatz von Hintergrundwissen, ein Entwurf oder eine Orientierung“ vorausgeht (Przyborski & Wohlrab-Sahl, 2014, S. 12). Sozialwissenschaftliche Erkenntnis- und Begriffsbildung schließt an dieses Hintergrundwissen an. Dies führt zu einer Rekonstruktion der „implizit im alltäglich Handeln immer schon vollzogenen Konstruktionen“ seitens der Forschenden (ebd.). Die Dokumentarische Methode liefert einen methodischen Zugang zu einer Rekonstruktion der Sinnstruktur in den Design Thinking Teams. Zum einen wird das explizit vorliegende, kommunikativ-generalisierte Wissen über die Projektarbeit mit Design Thinking als Herangehensweise berücksichtigt. Im Mittelpunkt der Analyse steht jedoch das implizite Erfahrungswissen über den Projektgegenstand und über die Handelnden im Rahmen der Projektthematik. Dabei liegt der Fokus auf dem kollektiven Habitus des Design Thinking Teams statt auf den einzelnen Handlungen der Design Thinking Teammitglieder. Das Design Thinking Team stellt das zu analysierende Interaktionssystem dar. Wie der Begriff nahelegt, handelt es sich bei dem Interaktionssystem Design Thinking Team um die Interaktion der Teammitglieder untereinander und die Entwicklung eines konjunktiven Erfahrungsraums respektive eines übergreifenden Orientierungsrahmens im Sinne einer konstituierenden Rahmung (Bohnsack, 2017; Bohnsack, 2020). Dieser ermöglicht dem Design Thinking Team eine implizite oder explizite Verständigung über ihre zu bearbeitende Projektthematik. Die Ausprägung dieser Verständigung bzw. des Teamverstehens zeigt sich in der Ausprägung von Kongruenzen und der Bearbeitung von Inkongruenzen, welche sich anhand unterschiedlicher Diskursmodi analysieren lassen.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt des in dieser Arbeit verwendeten Ansatzes der Rekonstruktiven Forschung zu Design Thinking ist die Betrachtung der Ebene der Wissensbasis, die in der Handlungspraxis der Teams ihren Einzug finden. Dabei gilt es vor allem die Ebenen des kommunikativ-generalisierten Wissens und der des atheoretischen Wissens bzw. des impliziten Erfahrungswissens zu unterscheiden (Bohnsack, 2014; Bohnsack, 2017). Im Fokus dieser Arbeit steht die Analyse der Verständigung bzw. des Teamverstehens bezüglich der Projektthematik sowie die damit verbundene Rahmung der Projektarbeit. Die Projekte sind Bestandteil der studentischen Ausbildung an der HPI School of Design Thinking. Die Analyse zu dem Interaktionssystem Design Thinking Team geht über explizit formulierte, kommunikativ-generalisierte Aussagen hinaus. Sie bezieht den Habitus der Teamarbeit ein. Es geht nicht darum den Wahrheitsgehalt oder die Richtigkeit der Design Thinking Praxis des

jeweiligen analysierten Teams zu bewerten. Vielmehr werden die konjunktiven Erfahrungen rekonstruiert, die als atheoretisches Wissen in der Handlungspraxis „eingelagert“ sind (Przyborski & Wohlrab-Sahl, 2014, S. 289). Die Rekonstruktion erfolgt anhand der Analyse der Diskursmodi der Teamgespräche, der diskursiven Performanz des Teams. Eine wesentliche Rolle bei der Rekonstruktion spielen die Betrachtung der Ebene der Wissensbasis innerhalb der Teaminteraktion sowie die Modi der Diskursorganisation und die Bearbeitung von Inkongruenzen (Bohnsack, 1989; Przyborski, 2004; Bohnsack, 2020). Letztere sind kein Hindernis für Kollektivität und soziales Handeln innerhalb des Teams. Vielmehr ermöglichen sie Aushandlungsprozesse bzw. Interaktionen, die eine Kollektivität herstellen können. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um eine inkludierende Diskursorganisation handelt. Diese lässt eine gemeinsame Rahmung zu, im Gegensatz zu einer Fremdrahmung oder etwaiger Oppositionen innerhalb des Teams.

## 2.2.2 Prinzipien praxeologischer Wissenssoziologie im Kontext von Design Thinking

Die Dokumentarische Methode ist aus der Forschungspraxis heraus entwickelt worden, deren Gegenstand seinerseits die Praxis der Erforschten darstellt und dementsprechend als praxeologisch zu bezeichnen (Przyborski & Wohlrab-Sahl, 2014). Dies entspricht dem Anspruch der vorliegenden Arbeit, die Praxis der Design Thinking Teamarbeit zu rekonstruieren. Der in dieser Arbeit vorliegende Analysefokus auf der Ebene der Sozialität und der Ebene der Wissensbasis gibt den Anlass dazu, die metatheoretischen Kategorien der Praxeologischen Wissenssoziologie (Bohnsack, 2017) im Kontext des Untersuchungsgegenstandes Design Thinking Teamarbeit genauer darzulegen. Die Praxeologische Wissenssoziologie ermöglicht es, das handlungsleitende Wissen der Teamarbeit herauszuarbeiten. Auf der einen Seite stehen das kommunikativ-generalisierte Wissen und damit verbunden: der immanente Sinngehalt über Design Thinking Methoden und Prinzipien, als auch Theorien über die Projektthematik selbst. Auf der anderen Seite steht ein Wissen, das sich aus konjunktiven Erfahrungen speist: der dokumentarische Sinngehalt im Rahmen des Modus Operandi der Teamarbeit. Beide Sinngehalte stehen in einem Spannungsverhältnis, welches die Teampraxis bestimmt (Przyborski & Wohlrab-Sahl, 2014; Bohnsack, 2014; Bohnsack, 2017).

### 2.2.3 Die propositionale Logik: Kommunikativ-generalisiertes Wissen und der immanente Sinngehalt

Die Ebene des kommunikativ-generalisierten Wissens folgt der propositionalen Logik des Theoretisierens. Es handelt sich um Wissen, welches zumeist auf sprachlicher Ebene, also kommunikativ übermittelt wird. Es ist somit nicht direkt an Erfahrungen geknüpft. Im Vergleich zu konjunktiven Erfahrungen ist kommunikativ-generalisiertes Wissen kontextunabhängig und der immanente Sinngehalt dadurch unabhängig von seinem Entstehungszusammenhang überprüfbar. In diesem Zusammenhang ist in der Literatur die Rede von Common-Sense-Theorien bzw. der „Dimension der Alltagstheorien“ (Bohnsack, 2012, S. 120), welche einer Systematisierung bzw. Generalisierung folgen (Przyborski & Wohlrab-Sahl, 2014). Sie sind im Vergleich zum Habitus bzw. Modus Operandi gut zu explizieren und damit zu kommunizieren. Bohnsack (2012) ordnet diesen Theorien den Begriff der Orientierungsschemata zu, zu denen auch Motivkonstruktionen wie die von Alfred Schütz beschriebenen Um-Zu-Motive (Schütz, 1953) gehören. Zu den Orientierungsschemata gehören Rollenvorstellungen und standardisierte Verhaltensregeln im Sinne von institutionalisiertem Wissen (Bohnsack, 2017). Im Kontext von Design Thinking ist dies zum Beispiel das Wissen über die Herangehensweise und die Methoden der Teamarbeit im Projekt, welche durch die Institution HPI School of Design Thinking kommuniziert werden. Etwaige Theorien im Zusammenhang mit der Projektthematik oder vom Team recherchierte Berichte und Informationen, sowie die verschriftlichte Beschreibung des Projekts durch die Projektpartner:innen, der Challenge Brief, gehören zum kommunikativ-generalisiertem Wissen über die Projektthematik.

### 2.2.4 Die performative Logik: Konjunktive Erfahrungen und der dokumentarische Sinngehalt

Im Gegensatz zur propositionalen Logik des kommunikativ-generalisierten Wissens folgt die Ebene der konjunktiven Erfahrungen einer performativen Logik. Diese ist der impliziten Struktur des Habitus bzw. der Performanz zuzuschreiben (Bohnsack, 2017). Wird eine Praxis beschrieben oder über sie berichtet, so handelt es sich um die proponierte Performanz (ebd.), z.B. in Form von Erzählungen. Sobald sie sich im tatsächlichen Vollzug der Praxis, dem Modus Operandi (ebd.) wiederfindet, ist von performativer Performanz die Rede (ebd.). Die in dieser Arbeit fokussierte interaktive Bezugnahme der Teammitglieder untereinander ist der Ebene der

performativen Performanz zuzuordnen. Sie beschreibt ein „habitualisiertes, konjunktives Wissen“ (Bohnsack, 2017, S. 143). Dieses Wissen manifestiert sich als Gestaltungsprinzip des Diskurses, in Metaphern und auf der Ebene der Diskursorganisation innerhalb der Teamarbeit, welche es zu rekonstruieren gilt. Der dokumentarische Sinngehalt ergibt sich aus den konjunktiven Erfahrungen des Teams als Kollektiv, da die „kollektive Ebene der individuellen vorgeordnet ist“ (Przyborski & Wohlrab-Sahl, 2014, S. 289). Dies sind die gemeinsamen Erfahrungen und erlebten Situationen innerhalb der Design Thinking Teamarbeit.

In dieser Arbeit spielt der konjunktive Erfahrungsraum in zweierlei Hinsicht eine Rolle. Zum einen gibt es unterschiedliche Erfahrungen im Zusammenhang mit der Projektthematik bei den Teammitgliedern, welche sich durch einen Diskurs im Team überlappen können. Durch die gemeinsame Feldrecherche zur Projektthematik entsteht ein gemeinsamer Erfahrungsraum bestimmt durch die gemeinsam erlebten Erfahrungen während der Feldrecherche. Zum zweiten sind alle Teammitglieder den gleichen Erfahrungen im Rahmen der Ausbildung an der HPI School of Design Thinking ausgesetzt. Es gibt eine für alle Teams geltende methodische Herangehensweise an die Projektarbeit, welche kommunikativ als immanenter Sinngehalt vermittelt wird. Die jeweilige Ausprägung im Rahmen des Modus Operandi fällt dabei von Team zu Team unterschiedlich aus und ist dem dokumentarischen Sinngehalt zuzuordnen. Man könnte hier von dem kollektiven Erfahrungsraum auf methodischer Ebene sprechen. Die Untersuchungen, welche die vorliegende Arbeit bestimmen, richten sich auf die Gestaltungsprinzipien der diskursiven Interaktionen im Rahmen der Design Thinking Teamarbeit. Sie beziehen sich auf eine Rekonstruktion des konjunktiven Erfahrungsraums bezüglich der Auseinandersetzung der Teams mit der Projektthematik auf methodischer Ebene, nicht bezüglich der thematischen Orientierungen des Design Thinking Teams zum Projektthema selbst.

#### 2.2.5 Das Spannungsverhältnis zwischen propositionaler und performativer Logik

Die Bearbeitung einer (Projekt-)Thematik im Team beinhaltet sowohl den propositionalen als auch den performativen Sinngehalt. Als ein Beispiel aus dem Kontext der Design Thinking Teamarbeit betrachten wir die Bearbeitung der Projektthematik *Obdachlosigkeit*. Der Begriff ist auf einer kommunikativ-generalisierten Ebene der Wissensbasis als eine Art Allgemeinbegriff zugänglich: es geht um die Abwesenheit von Obdach und ein damit verbundenes Leben auf der Straße. Hinzu kommen generalisierende Vorstellungen von

Rollenverhalten in Bezug auf Arbeitslosigkeit und Abhängigkeit von sozialer Hilfe. Dementgegen steht eine andere, den dokumentarischen Sinngehalt betreffende Bedeutung von Obdachlosigkeit im Erfahrungszusammenhang der Obdachlosen selbst oder aus Sicht von Hilfsorganisationen wie der Bahnhofsmision. Innerhalb dieser spezifischen Kontexte und den damit verbundenen Erfahrungen kann Obdachlosigkeit in einem ganz anderen Licht erscheinen, welches erst im dokumentarischen Sinngehalt erkennbar wird.

Ein weiteres Beispiel aus der Design Thinking Praxis stellt die Bedeutung des methodisch-verankerten Begriffs *Point of View* dar. Auf kommunikativ-generalisierter Ebene der Wissensbasis handelt es sich um einen standardisiert beschriebenen Begriff des Ergebnisses der Phase *Sichtweise definieren*. Der dokumentarische Sinngehalt kann für jedes Design Thinking Team, basierend auf den Erfahrungen mit der Praxis der Erstellung des *Point of View*, unterschiedlich ausfallen. Er kann eine Repräsentation einer gemeinsamen Orientierung sein und entsprechend ein habituelles Verstehen repräsentieren. In anderen Fallbeispielen könnte der *Point of View* eine Fremdrahmung darstellen, beispielsweise beeinflusst durch Aussagen des Coaches oder aufgrund eines Ungleichgewichtes zwischen den Teammitglieder selbst. Auch die Darstellungsform des *Point of View* kann unterschiedlich ausfallen.

Das Vorgehen des Teams, der Modus Operandi der Teamarbeit, spiegelt die Relation zwischen beiden Logiken wider, schlagwortartig zwischen der Norm auf propositionaler Ebene und dem Habitus auf performativer Ebene (Bohnsack, 2017, S. 107). Das Wissen um den Modus Operandi als Handlungsprinzip der Teamarbeit „entspricht dem Orientierungsrahmen im weiteren Sinne“ (a.a.O., S. 104) resp. der „konstituierenden Rahmung“ (a.a.O., S. 134 ff.). Das zumeist implizite Wissen eines Teams über das Spannungsverhältnis zwischen Norm und Habitus ermöglicht es, den Modus Operandi zu reflektieren und zwischen handlungsleitenden Alternativen abzuwägen (ebd.). Daraus ergeben sich Unterschiede in der Handlungspraxis strukturähnlich aufgestellter Teams, welche hier zum Untersuchungsgegenstand werden.

### 2.3 Untersuchungsgegenstand: Praxis der Bearbeitung des Problemraums durch Teamarbeit in Design Thinking Projekten

Im Folgenden werden die forschungsleitenden, metatheoretischen Grundlagen der Rekonstruktiven Sozialforschung und Praxeologischen Wissenssoziologie auf den Untersuchungsgegenstand angewendet – im weiteren Sinne ist dies die Rekonstruktion multidisziplinärer Teamarbeit im Rahmen von Design Thinking Projekten an der HPI School

of Design Thinking Potsdam. Die zu untersuchenden Design Thinking Teams sind in dieser Arbeit als Interaktionssysteme multiperspektiver Erfahrungsräume gefasst, was auf die Prämisse der Multiperspektivität im Design Thinking Paradigma der HPI School of Design Thinking zurückzuführen ist. Im engeren Sinne werden die Rahmungsprozesse von Design Thinking Teams innerhalb der Problemraumbearbeitung den Schwerpunkt der Analyse bestimmen.

### 2.3.1 Theoretische Prinzipien im Design Thinking

In diesem Abschnitt werden die theoretischen Perspektiven von Design Thinking Teamarbeit beschrieben: die Erörterung des Problemraums als Teil der Lösungsfindung, reflexive Praxis und handlungsbestimmendes Wissen, sowie iterative Rahmungsprozesse.

Die Erörterung des Problemraums als Teil der Lösungsfindung

Herbert Simon beschreibt Design als eine Tätigkeit, die nicht an bestimmte Professionen gebunden ist und aus der Intention heraus geschieht, eine vorliegende Situation verändern zu wollen: „Everyone designs who devises courses of action aimed at changing existing situations into preferred ones.“ (Simon, 1996, S. 111). Nach Simon ist Design die Veränderung von bestehenden Situationen in gewünschte Situationen durch entsprechende Handlungen. Simon impliziert, dass Design beginnt, wenn eine Ausgangssituation als problematisch bzw. verbesserungswürdig gesehen werden kann. Mit seinem Konzept der „bounded rationality“ (Simon, 1957, S. 198) – der begrenzten Rationalität – bezieht sich Simon auf eine bestimmte Klasse von Problemen, welche unübersichtlich erscheinen. Diese sogenannten „ill-structured problems“ (Simon, 1973, S. 187) seien nur begrenzt zugänglich und daher Lösungen nur begrenzt wirksam. Im Gegensatz dazu seien „well-structured problems“ (ebd.) Probleme durch rationales, gar „algorithmisches Handeln“ (Lindberg, 2013, S. 96) zu lösen. Die schlecht strukturierten Probleme sind kontextabhängig. Ihr Problemraum muss, wie die Lösungsfindung, erörtert bzw. ausgehandelt werden. Design ist nach Simon (1973) eine Form der Rationalisierung schlecht strukturierter Probleme durch ihre Unterteilung in Subprobleme. Diese Subprobleme lassen sich dann gut strukturieren und damit erfassen: „[...] the problem is well structured in the small, but ill structured in the large“ (Simon, 1973, S. 190). Die Dekonstruktion großer Probleme in kleine Probleme ist eine wesentliche Leistung von Design.

Auch die Designtheoretiker Rittel & Webber (1973) widmen sich der Problematik von

kontextabhängigen Problemen und ihren Lösungsprozessen. Anders als Simon versuchen sie nicht, die Charakteristik der Probleme an die Herangehensweise des Rationalismus anzupassen. Ein schrittweises, lineares Strukturieren von Problemen und Lösungen ist in Rittel & Webbers Argumentation nicht zu erkennen. Vielmehr würde der Problemraum den Lösungsraum und der Lösungsraum den Problemraum bedingen:

„To find the problem is the same thing as finding the solution; the problem can't be defined until the solution has been found. The formulation of a wicked problem is the problem! The process of formulating the problem and of conceiving a solution (or resolution) are identical, since every specification of the problem is a specification of the direction in which a treatment is considered.“ (Rittel & Webber, 1973, S. 161)

Designprobleme im Sinne von Gestaltungs- bzw. Neugestaltungsproblemen finden sich in verschiedenen Bereichen. So kann Kriminalität in Städten ebenso als Designproblem gefasst werden wie auch die Neugestaltung eines Bürostuhls. Bei dem Beispiel des Bürostuhls kann, je nachdem in welchem Kontext und für welche Person das Design funktionieren muss, der Problem- bzw. Lösungsansatz im Bereich der Polsterung, der ästhetischen Wahrnehmung oder gar der technischen Bedienbarkeit angesiedelt sein. Dagegen bezeichnen Wicked Problems (Rittel & Webber, 1973) Probleme, die aufgrund ihrer sozialen Vieldeutigkeit a priori schlecht strukturiert sind und somit weder wohl strukturiert abgebildet noch im Rahmen einer rationalistisch-positivistischen Methode gelöst werden können (Lindberg, 2013). Sie seien mit einer explorativen Herangehensweise zu erörtern: „one of raising questions and issues towards which you can assume different positions, with the evidence gathered and arguments build for and against these different positions.“ (Rittel, 1972, S. 395). Dies führt zu einer kontinuierlichen, reflexiven Auseinandersetzung der Designer:innen bzw. des Designteams mit dem Problemraum, welcher sich gleichzeitig als Lösungsraum zeigt.

Reflexive Praxis und handlungsbestimmendes Wissen

Der Design Thinking Prozess zur Bearbeitung des Problem- bzw. Lösungsraums eines komplexen Gestaltungsproblems wird als „wissensintensiv“ beschrieben (Lindberg, 2013, S. 138). Dabei ist die Rede von „spezifischen Qualitäten des Wissens in Design-Prozessen“ (ebd.), auch bezeichnet als „Designerly ways of knowing, thinking and acting“ (Cross, 2001, S. 54). Cross unterscheidet zwischen dem Wissen über die Welt der Dinge und Artefakte – „the artificial world“ – und dem Wissen darüber, wie man diese Welt verändern kann (ebd.).

Letzteres ist durch eine reflexive Auseinandersetzung mit dem Gestaltungsprozess selbst bestimmt: „Knowledge inherent in the activity of designing, gained through engaging in and reflecting on that activity (...) through using and reflecting upon the use of those artefacts, through making and reflecting upon the making of those artefacts.” (ebd., S. 54). Cross verweist auf Donald Schön, dessen Theorie der reflection-in-action als Antwort auf die Praxis der technologischen Rationalität nach Simon gesehen werden kann (Cross, 2001). Schön sieht die Aufgabe von Designer:innen in dem Veränderungsprozess bzw. dem Redesign einer verbesserungswürdigen Situation. Diese Situation sei „at least uncertain, ill defined, complex, and incoherent“ (Schön, 1987, S. 42). Die von Cross beschriebene Form von implizitem Wissen wurde von dem Stadtplaner und Design-Forscher Donald Schön als knowing-in-action beschrieben (Schön, 1983), bei dem Handeln und Wissen als eine Einheit gesehen werden. Die Handlung geschieht basierend auf dem impliziten Wissen der Designer:innen: „he is depended on tacit recognitions, judgements and skillful performance“ (Schön, 1983, S. 49). Das handlungsleitende Wissen von Designer:innen ist implizit in seiner professionellen Erfahrung verankert, ohne dass dieses Wissen zur Explikation gebracht wird (Lindberg, 2013, S. 117). Dies wiederum birgt die Gefahr der Automatisierung der Designpraxis und einer damit verbundenen Missachtung von kontextabhängigen Faktoren der komplexen Gestaltungsaufgabe, welche eine kontinuierliche Anpassung der Praxis an den Kontext verlangen. „The practitioner may miss important opportunities to think about what he is doing [...] and learns to be selectively inattentive to phenomena that do not fit the categories of his knowing-in-action.” (Schön, 1983, S. 61). Die alleinige Anwendung von implizitem Wissen ohne Rückkopplung zur gegebenen Problemsituation führt zu einer unbewussten Missachtung der spezifischen Gegebenheiten des Designproblems und der damit verbundenen Komplexität. *Reflection-in-action* hingegen sei als eine reflexive Praxis zu verstehen.

„When someone reflects-in-action, he becomes a researcher in the practice context. He is not dependent on the categories of established theory and technique but constructs a new theory of the unique case. His inquiry is not limited to a deliberation about means which depends on a prior agreement about ends. He does not keep means and ends separate but defines them interactively as he frames a problematic situation. He does not separate thinking from doing, ratiocinating his way to a decision which he must later convert to action. Because his experimenting is a kind of action, implementation is built into his inquiry.” (Schön, 1983, S. 68)

Eine derartige reflexive Praxis verbindet den Problem- und Lösungsraum über eine simultane Erörterung. Diese findet durch ein interaktives Durchlaufen von theoretischen Überlegungen und praktischen Erfahrungen statt, welche kontinuierlich miteinander abgeglichen werden. Die Designtheoretiker Hatchuel und Weil (2003) beschreiben diese Räume in ihrer C-K-Theorie analog hierzu als Concept Space (C) und Knowledge Space (K). Praktische Erfahrungen mit den Ideen aus dem Konzeptraum stellen die wesentliche Quelle des Wissensraums dar (Hatchuel & Weil, 2003) – hier zeigt sich erneut die übergeordnete Bedeutung der reflexiven Praxis der Designer:innen. Nach Schön (1983) ist das Designen ein reflexiver Kommunikationsprozess mit der Situation: eine „reflective conversation with the situation“ (S. 76). Der stetige Wechsel zwischen Aktion bzw. Gestaltung und Reflexion führt zu einer wiederholten Neustrukturierung des Problems und der möglichen Lösungswege. Schön hebt den experimentellen Charakter der Bearbeitung der Problemsituation hervor: „Each move [of the designer] is a local experiment which contributes to the global experiment of reframing the problem.“ (ebd., S. 94).

Iterative Rahmungsprozesse: Framing und Reframing

Schöns Betonung der reflection-in-action – der Reflexion während des Handlungsprozesses, also der Praxis – und der damit verbundenen kontinuierlichen Anpassung der Handlung an ihren Kontext, erfordert vom Designteam stetige Rahmungen und Neurahmungen der Problemsituation bzw. des Lösungsvorschlags. Nach Paton und Dorst (2011) sind Framing (Rahmung) und Reframing (Neurahmung) die Kernkompetenzen von Designer:innen: „The ability to frame a problematic situation in new and interesting ways is widely seen as one of the key characteristics of design thinking.“ (S. 573). Paton und Dorst betrachtet Framing als die Kompetenz von Designer:innen, welche es ermöglicht, zu originären Ideen und Lösungsfindungen zu kommen: „Within a design context, framing is often seen as the key creative step that allows an original solution to be produced“ (Paton & Dorst, 2011, S. 573). Ein Frame ist nach Dorst ein „novel standpoint from which a problem can be solved“ (2015, S. 55). Nach Dorst ist die Kompetenz des Framing und Reframing eine erlernbare Praxis (ebd.). Zugleich weist er auf fehlende empirische Untersuchungen hin, welche die Frage, wie Framing in der Praxis funktioniert, genauer beantworten könnte. Seine Untersuchungen weisen darauf hin, dass Designer:innen durchaus Strategien zum Framing entwickelt haben, diese jedoch implizit in der Praxis stattfinden und dementsprechend nicht explizit vermittelt werden können

(Paton & Dorst, 2011). Valkenburg und Dorst (1998) betonen die Funktion der Handlungsbefähigung von Designer:innen durch die Formulierung von Rahmungen: „The frame is a context for the next activities; something to hold on to and to focus on while designing“ (S. 251). Dorst und Paton (2011) weisen zudem auf die Subjektivität einer Rahmung hin (S. 574). Durch die Bearbeitung einer Rahmung im Sinne einer Kontextanalyse und der reflexiven Praxis von Designer:innen wird versucht, diese Subjektivität zu minimieren und durch stetiges Reframing an die tatsächliche Problemsituation anzupassen. In der Praxis müsse die Rahmung von allen am Designprozess Beteiligten als gemeinsame Grundlage getragen und als inspirierend für den weiteren Verlauf des Designprozesses empfunden werden (Dorst, 2015, S. 65 ff.). Das spezifische Vorwissen von Designer:innen und aller Beteiligten bezüglich der Designproblematik erwirkt eine Initialrahmung, welche, wenn auch implizit, am Anfang eines jeden Designprojekts steht. Diese implizite Rahmung gilt es im Laufe des Designprozesses zu hinterfragen und auf Kontingente zu hinterfragen. Solche Rahmungsaktivitäten von Designer:innen sind zumeist durch eine Abstraktion gekennzeichnet, welche eine umfassendere Analyse des Kontextes ermöglicht. Allerdings beschränkt sich der Rahmungsprozess auf das Format des Design Briefing – einem Diskurs über die Designaufgabe zwischen Klienten und Designer:innen zu Beginn des Projekts (Paton & Dorst, 2011, S. 585) – und nicht, wie in dieser Arbeit, auf den gesamten Designprozess. Obwohl Dorst dem Rahmungsprozess eine wichtige Bedeutung zuschreibt, sieht er diesen nur in Kraft treten, wenn das Designproblem ein Paradox für den Designer:innen darstellt. Bei Abwesenheit von sich konfligierenden Sichtweisen oder Anforderungen an eine Designaufgabe wäre die Rahmung der Aufgabe offensichtlich und eine Neurahmung und damit der ganze Rahmungsprozess nicht notwendig (Dorst, 2015). Dies schließt an die Beschreibung der Wicked Problems nach Rittel als auch der schlecht strukturierten Probleme nach Simon an. Es führt zu der Frage, ob Design Thinking Teams, aufgrund des unterschiedlichen Vorwissens der multidisziplinär zusammengesetzten Teammitglieder, konfligierende Sichtweisen hervorrufen und dementsprechend einen umfänglichen Rahmungsprozess von Rahmung und Neurahmung fördern.

Schließlich sei an dieser Stelle anzumerken, dass sowohl Simon als auch Rittel sowie Schön und Dorst von Designer:innen als Individuen ausgehen und diese nicht, wie in der vorliegenden Arbeit, als ein Designteam und damit ein Interaktionssystem betrachten.

### 2.3.2 Design Thinking als meta-disziplinärer Problemlösungsansatz

An die HPI School of Design Thinking kommen Student:innen aus unterschiedlichsten akademischen Disziplinen (u.a. Jura, Medizin, Sozialwissenschaften, Wirtschaftswissenschaften), um Design Thinking als Metadisziplin parallel zu ihrem disziplinären Studium zu erlernen. Dabei spielen Grundprinzipien aus dem Design eine wesentliche Rolle:

„Die Grundannahme lautet, dass es signifikante Merkmale in der Design-Praxis gibt, die erfolgreiches Designen domänenübergreifend von weniger erfolgreichem unterscheiden und mit denen Design als Meta-Disziplin über Domänengrenzen hinweg konzeptualisiert werden kann.“ (Lindberg, 2013, S. 289)

Lindberg versteht Design Thinking als „die verallgemeinerbaren Muster und Strategien des Denkens professioneller Designer:innen“ (ebd., S. 289) und charakterisiert die Design Thinking Praxis als „Problemlösungsmethode geprägt durch dualistische Muster“ (ebd.). Die einzelnen Phasen des Design Thinking Prozesses und die Konstruktion des Problemraums als auch des Lösungsraums sind miteinander vernetzt. Das Design Thinking Team durchläuft die Phasen zunächst sequenziell. Im weiteren Projektverlauf kommt es zu Iterationen, d.h. Momenten der Rückkehr zu vorangegangenen Phasen. Derartige Iterationen sind ein immanenter Teil der Design Thinking Prozesslogik (Abbildung 1). Die enge Beziehung zwischen der Konstruktion des Problemraums und der Konstruktion des Lösungsraums zeigt sich in der iterativen Abfolge der Prozessphasen und der Formulierung der Sichtweise bzw. des *Point of View* des Design Thinking Teams als verbindendes Element beider Räume. Die Modi der Divergenz und Konvergenz sind sowohl bei der Bearbeitung des Problemraums als auch des Lösungsraums zu finden (Abbildung 1). Dies führt sowohl zu einer regelmäßigen Erweiterung der Perspektive als auch der Schärfung der Sichtweise auf die Projektaufgabe. Das Design Thinking Team erörtert im Rahmen des Modus Divergenz die Frage nach Möglichkeiten, wie etwa mögliche Ursachen für das Problem, mögliche Beteiligte, mögliche Lösungsvorschläge. Der Modus Konvergenz fordert Entscheidungen des Teams auf die Frage nach dem Ist-Zustand, wie etwa die Formulierung der Sichtweise auf die Problemsituation oder die Bestimmung eines Lösungsansatzes. In einem divergenten Modus öffnet das Team eine Thematik und erweitert seine Möglichkeiten (Phasen *Verstehen*, *Beobachten*, *Ideen entwickeln* und *Testen*). In einem konvergenten Modus schränkt das Team sich ein, in dem es Festlegungen trifft und sich auf

eine bestimmte Perspektive fokussiert (Phasen *Sichtweise definieren* und *Prototypen entwickeln*).

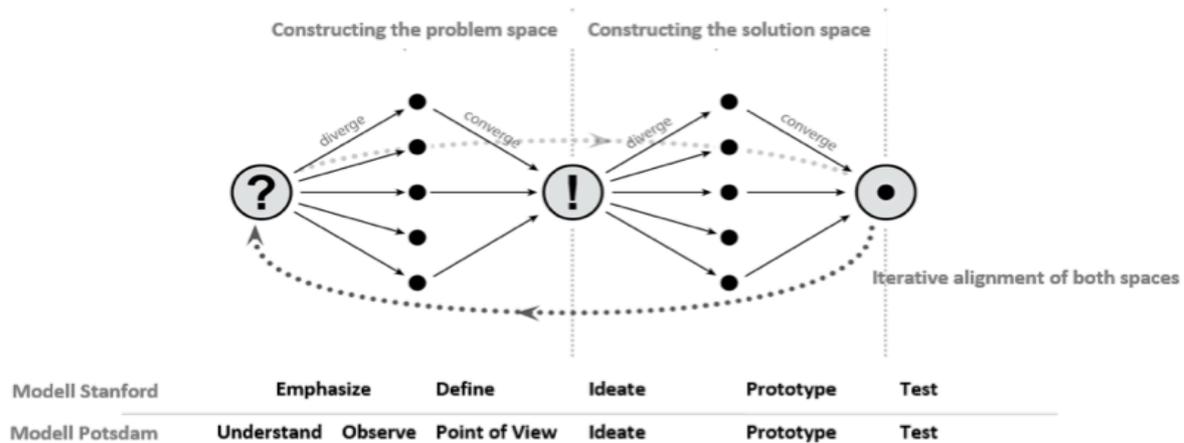


Abbildung 1. Design Thinking Prozess Darstellung nach Lindberg 2013<sup>6</sup>

Die Bearbeitung des Design Thinking Prozesses stellt eine Dynamik aus unterschiedlichen Lernmethoden, Lehr-Lern-Modi und der Teamatmosphäre dar, welche in verschiedenen Arbeiten zu Design Thinking als Lernprozess berücksichtigt wurde (Beckman & Barry, 2007; Noweski et al., 2012; Rhinow, 2018). Eine schleifenförmige Darstellung des Design Thinking Prozessverlaufs (siehe Abbildung 2) betont dessen iterativen Charakter. Dieser kann, je nach Projektumfang, in mehreren Schleifen von einem Prozessschritt zum nächsten und wieder zurück verlaufen und dementsprechend auch vom Lösungs- zurück in den Problemraum. Diese iterative Vorgehensweise ermöglicht eine sukzessive Annäherung an eine zur Situation passende Problem- bzw. Lösungsorientierung.

---

<sup>6</sup> Lindberg schreibt hier „Emphasize“, was offensichtlich ein Versehen sein muss. Die Prozessbeschreibung der d.school Stanford verwendet den Begriff „Empathize“ (<https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf>, retrieved: 2.6.2023)

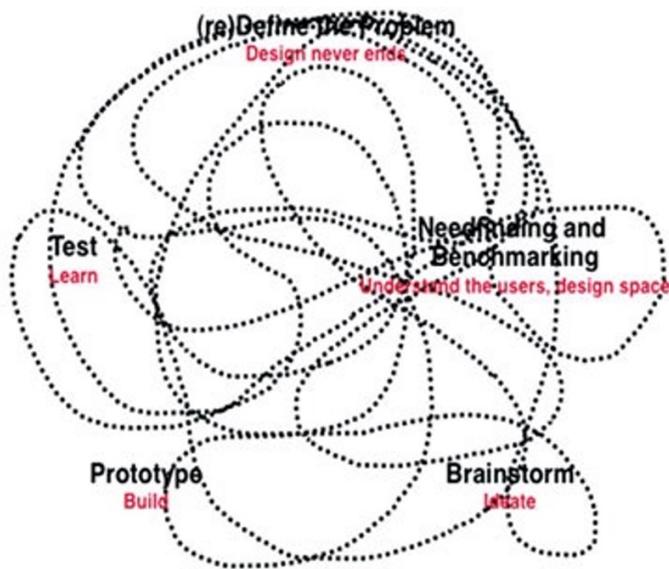


Abbildung 2. Die Phasen des Design Thinking Prozess im iterativen Verlauf (Plattner et al. 2011, S. xiv)

Design Thinking als meta-disziplinärer Prozess hat das Ziel „domänenübergreifend zum kreativen Umgang mit Wicked Problems zu befähigen“ (Lindberg, 2013, S. 293). Diese Fähigkeit des kreativen Umgangs mit komplexen Problemen in Verbindung mit einem auf den Endnutzer:innen-zentrierten Fokus der Problembestimmung wird in der Praxis vor allem dazu angewendet, neue Produkte, Services oder Konzepte im Rahmen von organisationsbasierten Innovationen zu generieren. „It [Design Thinking] blends an end-user focus with multidisciplinary collaboration and iterative improvement to produce innovative products, systems, and service.“ (Plattner et al., 2011, S. xiv). Das Prinzip der Zugänglichkeit des Denkens von Designer:innen für Praktiker:innen aus anderen Disziplinen findet sich auch in der Umsetzung der Design Thinking Ausbildung an der HPI School of Design Thinking. Hier handelt es sich um Studierende aus unterschiedlichen Disziplinen, welche erste Erfahrungen mit Design Thinking Projekten sammeln.

### 2.3.3 Design Thinking an der HPI School of Design Thinking Potsdam

Nachdem im vorangegangenen Abschnitt Design Thinking als meta-disziplinäre Praxis erläutert wurde, bleibt die Frage offen, wie sich der Zugang zu der Design-Praxis des Design Thinking für Student:innen unterschiedlicher Disziplinen vollzieht. In diesem Abschnitt wird basierend auf den Erfahrungen der Autorin bei der empirischen Erhebung und den damit verbundenen Daten in Form von videobasierten Präsentationen von Design Thinking Inhalten ein Überblick über die in dem Zeitraum der Erhebung (2014-2017) relevanten Prinzipien von

Design Thinking im Rahmen der Ausbildung an der HPI School of Design Thinking gegeben. Eine weitere Zusammenfassung des Design Thinking Prozess und Beschreibungen der einzelnen Phasen lassen sich auch bei Schumacher & Mayer (2018), sowie auf der Website der HPI School of Design Thinking<sup>7</sup> finden.

An der 2007 gegründeten HPI School of Design Thinking in Potsdam studieren um die 120 Student:innen je Semester. Diese kommen sowohl aus den unterschiedlichsten Disziplinen weltweit, als auch vom HPI aus den Bereichen IT und Softwaresystemtechnik selbst. Die Institution HPI School of Design Thinking als Ausbildungsstätte für Design Thinking ist vor allem auf Multidisziplinarität bezüglich der disziplinären Hintergründe der Studierenden ausgerichtet. Dies geht mit einer Formalisierung des Ausbildungsprogramms einher, welche die Diversität der professionellen Ausbildung der einzelnen Student:innen in einen übergeordneten gemeinsamen Handlungsrahmen zu setzen versucht. Das Ausbildungsprogramm an der HPI School of Design Thinking stützt sich auf drei Grundprinzipien: variabler Raum, iterativer Prozess und multidisziplinäre Teamzusammenstellungen (Scheer et al., 2012, S. 8). Die drei Grundprinzipien stellen die institutionalisierte Norm der Design Thinking Arbeit dar (siehe Abbildung 3) und werden im Folgenden einzeln beschrieben.

---

<sup>7</sup> <https://hpi.de/studium/design-thinking.html> retrieved: 14.06.2023

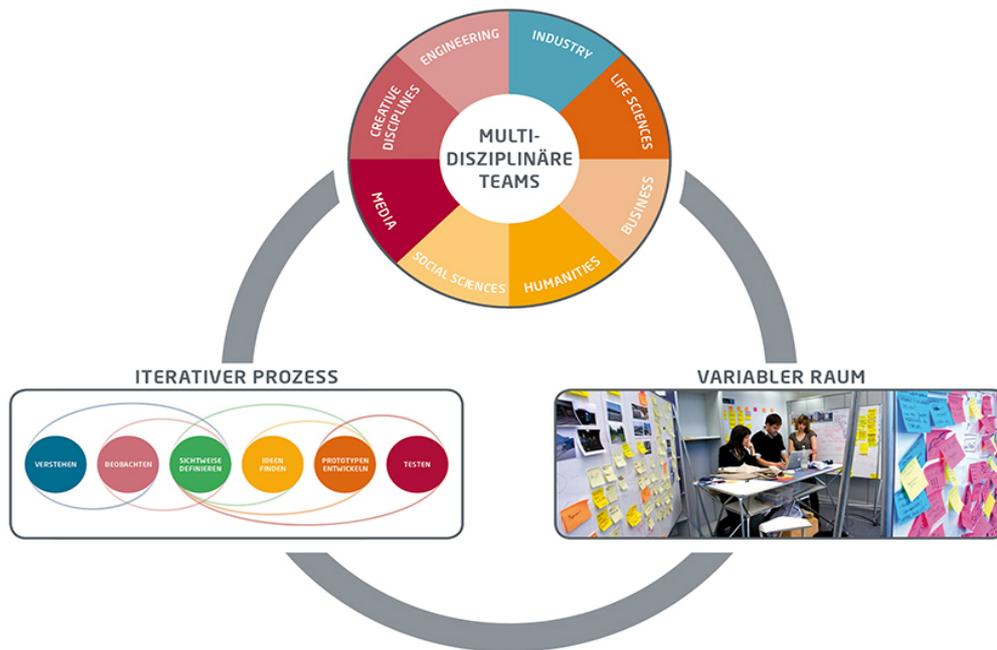


Abbildung 3. Drei Grundprinzipien des Design Thinking an der HPI School of Design Thinking in Potsdam<sup>8</sup>

## Variabler Raum

Die Arbeitsumgebung an der HPI School of Design Thinking Potsdam ist flexibel ausgelegt (siehe Abbildung 4). Die Teams sollen mit geringem Aufwand in der Lage sein, den Raum und das Mobiliar zu verändern. Sie sollen auf diese Weise eine für sie gewünschte Teamatmosphäre schaffen, die der Situation angemessen ist. So gibt es Situationen der Abschirmung zu anderen Teams, in denen konzentriert gearbeitet wird. In anderen Situationen finden Austausch und Präsentationen statt, so dass ein breiteres Publikum an den Projekthaltungen partizipieren kann. An den Möbeln sind zu diesem Zweck Rollen angebracht, sie sind flexibel verschiebbar und können unterschiedlichen Arbeitssituationen angepasst werden. Weiterhin dienen vertikale Schreibflächen wie Whiteboards, dazu allen Teammitgliedern die Sicht auf die dokumentierten Inhalte und damit die Mitarbeit an ihnen zu ermöglichen. Jedes Team verfügt über ein großes Kontingent an Klebezetteln, so dass alle Teammitglieder Inhalte parallel dokumentieren und in verschiedenen Konstellationen anordnen können, um den Erkenntnisfortschritt des Teams zu

<sup>8</sup> <https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/was-ist-design-thinking.html> retrieved: 12.04.2021.

unterstützen. Das Teilen dieser Notizen auf den vertikalen Flächen unterstützt die Transparenz der Inhalte und somit die Partizipation aller Teammitglieder. Durch das Arbeiten im Stehen wird allen Teammitgliedern ermöglicht, sich aktiv an der Dokumentation am Whiteboard zu beteiligen und zu jeder Zeit die Ergebnisse einsehen zu können. Während Klebezettel, Whiteboards und Stifte der visuellen Dokumentation der Erkenntnisse dienen, bieten Kisten gefüllt mit Styropor, Holz, Lego und ähnlichen Materialien die permanente Möglichkeit, Ideen und Gedanken auch haptisch darzustellen.

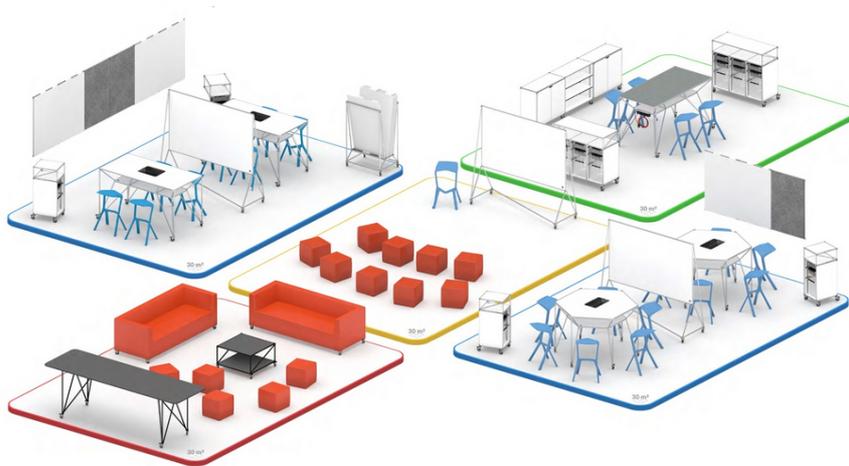


Abbildung 4. Design Thinking Räume an der HPI School of Design Thinking<sup>9</sup>

Wie von Thienen et al. (2012), als auch Nicolai et al. (2016) in Experimentalstudien gezeigt haben, trägt die variable Raumgestaltung im Kontext von Design Thinking zur kollektiven Mitarbeit aller Personen bei. Eine praxisorientierte Handreichung zur Umsetzung der Prinzipien variabler Räume gibt die School of Design Thinking Stanford (Doorley et al., 2012). Im Zuge der Digitalisierung von Lehre arbeitet das HPI mit der Möbelfirma System 180 an der Raumgestaltung für hybride Teamarbeit<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> <https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/was-ist-design-thinking/variabler-raum.html>; 12.04.2021.

<sup>10</sup> <https://www.architonic.com/de/story/mareile-morawietz-warum-in-die-ferne-schweifen-system-180/20177186>; 24.01.2023

## Der Design Thinking Prozess im iterativen Potsdamer Phasen-Modell

Die Student:innen der HPI School of Design Thinking Potsdam durchlaufen einen bestimmten Design Thinking Prozess:

„Der Design Thinking-Innovationsprozess führt Teams in iterativen Schleifen durch sechs verschiedene Phasen. Der Prozess fördert eine offene Fehlerkultur, denn bei der Anwendung von Design Thinking denken wir gerne in Unmöglichkeiten und nicht nur in den Grenzen des Machbaren. Der Mensch steht dabei vollkommen im Mittelpunkt des empathischen Herangehens und Entwickelns. Das Design Thinking-Team aktiviert im Prozessablauf seinen kompletten Denkapparat, den analytischen sowie den kreativ-intuitiven Teil.“<sup>11</sup>

Die sechs Phasen *Verstehen, Beobachten, Sichtweise definieren, Ideen generieren, Prototypen entwickeln* und *Testen* sind nicht durch Einzelarbeit zu bewerkstelligen. Vielmehr handelt es sich um eine Bearbeitung durch ein vier- bis fünfköpfiges Team. Das Team wird von bis zu zwei Coaches begleitet, welche mit der Leitung der HPI School of Design Thinking und den jeweiligen Leiter:innen der einzelnen Semester-Kohorten, den Track Manager:innen, im Rahmen von regelmäßigen Besprechungen zusammenarbeiten.

Die Coaches kommunizieren institutionell vorgegebene Standards (Verhaltensregeln, organisatorische Abläufe, Dokumentationsformate) an das Team, welche den formalen Ablauf des Prozesses gewährleisten. Die Track Manager halten vor jeder Prozessphase einen Vortrag für die Studentenschaft, einen so genannten Input<sup>12</sup>. Diese Vorträge vermitteln die Beschreibung der jeweiligen Prozessphase, wie sie auch im Folgenden beschrieben werden, sowie organisatorische Vorgaben, z.B. zum zeitlichen Ablauf des Projekts. Die Teams treffen sich zwei Tage in der Woche an der HPI School of Design Thinking und bearbeiten parallel

---

<sup>11</sup> <https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/was-ist-design-thinking.html> retrieved: 12.04.2021.

<sup>12</sup> Diese Inputs können im Datenarchiv des Forschungsprojekts „Visual Diagnostics“ im Rahmen des DTRP-Forschungsprogramms an der HPI School of Design Thinking eingesehen werden.

jeweils ihre Projekte in ihrem eigens dafür vorgesehenen variablen Teamraum. Nachdem ein Team in seinem Teamraum zusammengekommen ist, erhält es vom Coach bzw. Track Manager eine schriftliche Beschreibung der Projektaufgabe, einen Challenge Brief (siehe Abschnitt 10.1). Dies ist eine in der Regel einseitig ausformulierte Aufgabenstellung inklusive Hintergrundinformationen zum Projektkontext. Der Challenge Brief ist in Abstimmung mit den Projektpartner:innen formuliert worden. Die inhaltliche Auseinandersetzung mit der Formulierung der Projektaufgabe bedeutet gleichzeitig den Start in die erste Phase des Design Thinking Prozesses, der Phase *Verstehen* (siehe Abbildung 5).

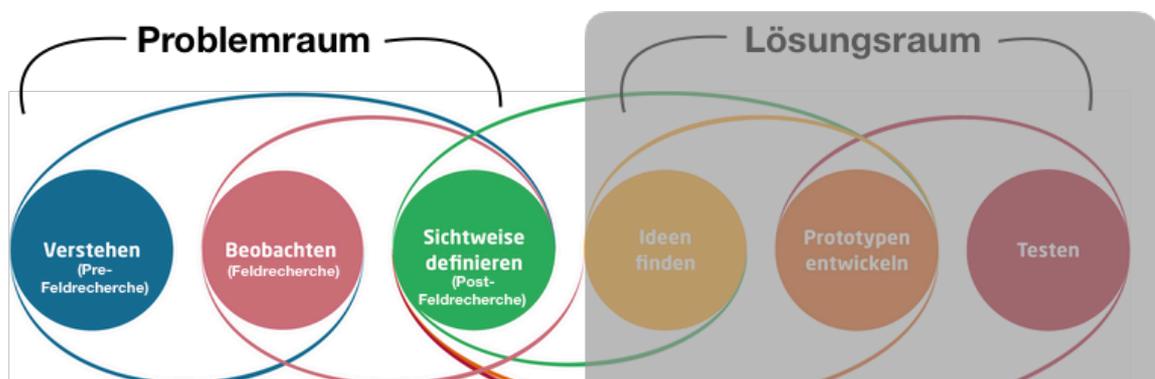


Abbildung 5. Prozessdarstellung des iterativen Phasenmodells in Anlehnung an den Design Thinking Prozess der HPI School of Design Thinking<sup>13</sup>

Die Phase *Verstehen* und die sich anschließende Phase *Beobachten* wird im Zusammenhang mit der Beschreibung des Stanforder Phasen-Modells häufig zur Phase *Empathize* zusammengefasst (Lindberg, 2013). Darunter wird in der Literatur die „unmittelbare Beobachtung und Befragung von potenziellen Nutzer:innen in ihren Lebens- und Erfahrungsumgebungen, sowie die Stimulierung von Selbsterfahrungen innerhalb dieser oder vergleichbarer Umgebungen“ (Lindberg, 2013, S. 200) verstanden. Im Unterschied zu *Empathize* ist die Phase *Verstehen* eine Phase der Auseinandersetzung mit der Formulierung der Projektaufgabe im semantischen Sinne. Erst in der Phase *Beobachten* kommt es zur

<sup>13</sup> [https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/hintergrund/Design Thinking prozess.html](https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/hintergrund/Design%20Thinking%20prozess.html) retrieved: 12.04.2021.

beschriebenen „Stimulierung von Erfahrungen“ (ebd.). Daher ist der Trennung der Phasen *Verstehen* und *Beobachten* im Potsdamer-Phasen-Modell durchaus eine funktionale Rolle zuzuschreiben. Auch Tom Kelley unterscheidet in seiner Beschreibung des Designprozesses der Agentur IDEO zwischen den Phasen *Understand* und *Observe* (Kelley et al., 2004).

Im Folgenden wird jede Phase des Potsdamer Design Thinking Prozess Modells beschrieben. Die Beschreibungen basieren auf den Erläuterungen durch die Website der HPI School of Design Thinking sowie den Beobachtungen der Autorin und den Inputs der Track Manager an der HPI School of Design Thinking während des Forschungszeitraums (siehe Videoaufnahmen der Inputs im Datenkorpus des DTRP Forschungsprojekts „Visual Diagnostics I und II“ 2014-2017). Hier sei zu erwähnen, dass die Ausführung der einzelnen Phasen je nach Projektumfang, Projektthematik und Coach in den Teams variieren kann.

#### Phasen der Bearbeitung des Problemraums

In der ersten Phase *Verstehen* geht es laut HPI School of Design Thinking darum den „Kontext [der Projektthematik] zu verstehen“<sup>14</sup>. Die Phase *Verstehen* sieht in der Praxis eine Auseinandersetzung des Teams mit der Formulierung der Projektaufgabe vor. Auf Basis einer Diskussion erfolgt eine Synchronisation des Teams bezüglich der Projektthematik und dessen Kontextfaktoren. Dies umfasst die Erörterung betroffener Personenkreise und Gebiete sowie projektrelevanter Situationen und Zusammenhänge. Zu diesem Zeitpunkt hat das Team zwar den Challenge Brief gelesen, jedoch keine gemeinsame Recherche zur Thematik vorgenommen. Es werden erste Annahmen und Fragen basierend auf individuellen Assoziationen, Analogien und Metaphern der Personen im Team zur Thematik geteilt. Dabei spielen Erkenntnisse aus Praxis und Forschung, sowie eine Sekundäranalyse vergleichbarer Projekte eine zentrale Rolle, „denn so erkennt das Team Wissenslücken und kann Themen für die qualitative [Feld-]Recherche definieren“ (ebd.). Das Ziel dieser divergenten Phase ist es, alle Möglichkeiten der Problemdefinition auszuloten und die folgende Feldrecherche in der Phase *Beobachten* vorzubereiten. Es entsteht in dieser Phase ein Rechercheplan, bestehend aus

---

<sup>14</sup> [https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/hintergrund/Design Thinking prozess.html](https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/hintergrund/Design%20Thinking%20prozess.html), retrieved 06.04.2020.

Leitfragen, potenziellen Interviewpersonen und Beobachtungsorten, sowie eine Ausarbeitung erster Recherchestrategien.

Die zweite Phase *Beobachten* folgt den Prinzipien einer qualitativen Feldrecherche, der Beobachtung und Befragung von projektrelevanten Gebieten und Personen vor Ort. Hier kommt der zuvor generierte Rechercheplan zum Einsatz, um die Annahmen und Fragen aus der Phase *Verstehen* zu bearbeiten: „Das Team beginnt den Kontext der Design Challenge zu erforschen und diese aus der Perspektive relevanter Personen zu verstehen. Hier setzt es insbesondere teilnehmende Beobachtungen ein, führt Interviews und begibt sich in die Rolle der für ihr Problem relevanten Personen.“<sup>15</sup> In dieser Phase geht es darum, gemeinsam als Team solche Erfahrungen zu sammeln, die unterschiedliche Perspektiven bzw. Erfahrungen der betroffenen Personen („relevanter Personen“) dem Team zugänglich zu machen. Dadurch werden Annahmen des Teams bestätigt oder widerlegt, Fragen beantwortet und neue Fragen generiert. Die neuen Fragen können in einer Iteration der Feldrecherche bearbeitet werden, soweit es der zeitliche Rahmen erlaubt. Ziel der Feldrecherche ist es, Datenmaterial in Form von Zitaten, Fotos und protokollierten Eindrücken zu sammeln. Diese Rohdaten werden schließlich innerhalb des Teams geteilt, indem besondere Eindrücke aus der Feldrecherche beschrieben und Zitate aus den Interviews hervorgehoben werden. Ziel ist dabei die Probleme und Bedürfnisse der beobachteten oder interviewten Personen im Kontext der Projektaufgabe herauszuarbeiten und somit die initiale Formulierung der Projektaufgabe, um die Perspektive betroffener Personen zu ergänzen. Im Unterschied zur Phase *Verstehen*, setzt sich das Team zwar weiterhin mit der Thematik der Projektaufgabe und den dahinterstehenden Problemen auseinander, allerdings nun auf der Basis von gemeinsamen Erfahrungen aus der Feldrecherche. Die Umformulierung der Projektaufgabe, basierend auf den Erkenntnissen aus der Feldrecherche und der anschließenden Bearbeitung im Team wird schließlich mit der darauffolgenden Phase *Sichtweise definieren* vollzogen.

Die dritte Phase *Sichtweise definieren*, oft als Phase der *Synthese* bezeichnet (Scheer et al., 2012), führt die in der Feldrecherche generierten Daten und die im Team erarbeiteten

---

<sup>15</sup> [https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/hintergrund/Design Thinking prozess.html](https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/hintergrund/Design-Thinking-prozess.html); 06.04.2020.

Erkenntnisse zur Problematik der Projektaufgabe in einem konvergenten Modus zusammen. Dabei kategorisiert und diskutiert das Team unterschiedliche Aspekte der erarbeiteten Erkenntnisse und formuliert seine Sichtweise zu jedem Aspekt so konkret wie möglich. Je nach zeitlichem Umfang des Projekts muss sich das Team auf die weitere Bearbeitung einzelner Aspekte reduzieren. Die formulierte Sichtweise entspricht einer geteilten Orientierung des Teams auf die Problematik. Die vom Team gemeinsam formulierte Sichtweise wird den Projektpartner:innen bzw. anderen Design Thinking Teams an der HPI School of Design Thinking in einer Zwischenpräsentation vorgestellt. Die sich an die Zwischenpräsentation anschließenden Rückmeldungen werden je nach Umfang und Projektlänge eingearbeitet und können zu letzten Umformulierungen der Sichtweise führen. Maßgebend ist jedoch die gemeinsame Sichtweise des Teams. In diesem Sinne stellt die gemeinsam formulierte Sichtweise eine handlungsleitende Orientierung des Teams für den weiteren Projektverlauf – die Phasen der Bearbeitung des Lösungsraums – dar. Das Ergebnis der Phase *Sichtweise definieren* kann als konstituierende Rahmung für die Bearbeitung des Lösungsraums betrachtet werden.

#### Phasen der Bearbeitung des Lösungsraums

Die Phase *Ideen finden* folgt, nachdem das Team seine handlungsleitende Orientierung für die Lösungsfindung – ihre Sichtweise auf den Problemraum – formuliert hat. Ziel ist es, viele unterschiedliche Ideen im Sinne von Lösungsvorschlägen zu generieren. Dabei gibt die zuvor formulierte Sichtweise auf den Problemraum Orientierung. Die Generierung von Ideen sollte bewusst von der Bewertung der Ideen getrennt werden. Dies ermöglicht die Generierung von vielen auch unkonventionellen Ideen, welche im Anschluss auf kontextbedingte Restriktionen oder Vorgaben angepasst werden können. Auch die Ideen sollen gemeinsam vom Team erarbeitet und getragen werden. Dazu werden, ähnlich wie in der Phase Verstehen zunächst individuelle Vorschläge geteilt und aufeinander aufgebaut. Hierbei werden unterschiedliche Modi angewendet, die sowohl Stillarbeit als auch gemeinsame Teamarbeit ermöglichen, um den verschiedenen Charakteren der Teammitglieder gerecht zu werden und unterschiedliche Vorschläge einzuholen: „Besonderen Wert legen wir in dieser Phase auf die Balance zwischen stiller Einzelarbeit und energetisch anspruchsvoller Teamarbeit. So können sowohl extrovertierte als auch introvertierte Teammitglieder all ihre Ideen ohne Vorurteile äußern und

visualisieren<sup>16</sup>. Anschließend an die Generierung vieler Idee, werden diese kategorisiert und bezüglich bestehender Kontextfaktoren auf ihre Machbarkeit hin und ihrer Passung zur formulierten Sichtweise im Team diskutiert. Basierend auf diese Diskussion werden einzelne Ideen vom Team ausgewählt und konkretisiert. In der folgenden Phase können diese Konkretisierungen nochmals durch visuelle und haptische Ausführungen verstärkt werden.

In der Phase *Prototypen entwickeln* werden die durch das Team gemeinsam formulierten und ausgewählten Ideen erlebbar gemacht. „Die Teams setzen diese Ideen mithilfe unterschiedlicher Medien und Materialien für eine definierte Zielsetzung in physischer Form um. [...] Mehrschichtige Lösungsvorschläge bilden wir dabei anhand mehrerer, multimedialer Prototypen ab“ (ebd.). Der Einsatz unterschiedlicher Medien soll dabei helfen, die Idee innerhalb kürzester Zeit und mit geringem Aufwand zu realisieren, um sie testen zu können. Dieser Schritt verfolgt mehrere Funktionen: Zum einen soll das Team nach der Prämisse „Denken mit den Händen“ (ebd.) die Ideen im Detail gemeinsam ausformulieren und somit die Konkretisierung der Idee in einem höheren Detaillierungsgrad weiterführen. Diese Form der Ausarbeitung unterstützt die Synchronisation des Teams bezüglich ihrer Orientierung über die ausgewählte Idee. Zum anderen soll das Team in der anschließenden Phase *Testen* Rückmeldungen auf den Nutzen und die Funktion der Idee von externen Personen einholen (u.a. von den Projektpartner:innen, den Nutzer:innen des potenziellen Lösungsvorschlags sowie weiteren Beteiligten im Rahmen des Kontexts des Projekts). Dazu ist es günstig, wenn die testenden Personen die Idee oder relevante Aspekte der Idee erleben und ausprobieren können. Dies muss nicht im Sinne einer umfangreich ausgearbeiteten Produktrealisation geschehen, sondern kann durch Simulationen, Artefakten aus Papier oder visualisierten Szenarien geschehen. Die in dieser Phase entstehenden Prototypen haben also nicht den Anspruch der finalen Realisation der Idee zu entsprechen. Flexibilität soll gewahrt bleiben, um die bestmögliche Variante der Realisation in der Phase *Testen* im Feld erheben und an anpassen zu können. Ziel dieser Phase ist eine „Repräsentation ausgewählter Ideen und Problemlösungskonzepte in visueller und tangibler Form, deren Detaillierungsgrad sich im Verlauf des Design-Prozesses steigern sollte“ (Lindberg, 2013, S. 200).

---

<sup>16</sup> <https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/hintergrund/design-thinking-prozess.html>; 7.7.2022

Die Phase *Testen* stellt die vermeintlich letzte Phase des iterativen Design Thinking Prozesses dar. Sie adressiert das *Testen* der Prototypen im Feld, insbesondere mit potenziellen Nutzer:innen des Lösungsvorschlags. Das Team präsentiert dazu den zuvor erarbeiteten Prototypen und lässt die Testpersonen damit interagieren. Diese wiederum verbalisieren ihre Bedenken und Veränderungswünsche basierend auf ihre Interaktion mit den Prototypen. Zudem ermöglicht die Beobachtung dieser Interaktion erste Erkenntnisse bezüglich der Anpassung der Idee an das Verhalten der potenziellen Nutzer:innen. In der Phase *Testen* liegt der Fokus darauf, das Potenzial des vom Team als Prototyp erarbeiteten Lösungsvorschlag zu erkennen, vorhandene Probleme im Umgang mit der Lösung früh aufzudecken und schnell Möglichkeiten zu identifizieren, um die Lösung zu verbessern. Es geht nicht um eine Vermarktung der Idee, sondern um erfahrungsbasierte Wissensgenerierung zur Verbesserung des Lösungsvorschlags, bevor ein hohes Investment in die Realisierung der Idee gegeben wird.

„Anders als bei traditionellen Entwicklungsprozessen, testen wir jeden Prototypen in iterativen Zyklen mit potenziellen Nutzer:innen und Expert:innen. Mit den physischen (oder digitalen) Prototypen überprüfen wir unterschiedliche Aspekte der Prototypen, wie die Kernfunktion oder auch die technische Umsetzbarkeit und die intuitive Nutzbarkeit. [...] Dabei ist es wichtig, den gesamten Prozess zu dokumentieren und zu analysieren. So kann das Team die neuen Erkenntnisse mit seinem vorherigen Standpunkt [der definierten Sichtweise auf den Problemraum] abgleichen. In der Phase des Testens wird mit geringem Kosten- und Zeitaufwand klar, welche Ideen und Prototypen die höchste Relevanz für Mensch und Partnerorganisation haben.“<sup>17</sup>

Die in dieser Phase gewonnenen Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge in Form von Zitaten und Beobachtungen aus der Interaktion zwischen Testpersonen und Prototyp werden vom Team dokumentiert und anschließend ausgewertet. Basierend auf dieser Auswertung kann das Team in die Iteration gehen, d.h. das Team entscheidet, zu welcher Phase im Design Thinking Prozess es zurück geht und Anpassungen basierend auf den Erkenntnissen des Tests vornimmt. So kann es sich zum Beispiel entscheiden, seine formulierte Sichtweise zu verfeinern, wenn der Test neue Erkenntnisse bezüglich der Problematik in der Projektaufgabe

---

<sup>17</sup> <https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/hintergrund/DesignThinkingprozess.html>; 7.7.2022

hervorgebracht hat. Das Team kann sich auch dafür entscheiden, eine andere Idee als Lösungsvorschlag auszuwählen oder die getestete Idee anzupassen, wenn die Erkenntnisse des Tests dies erfordern.

Der Design Thinking Prozess zeichnet sich vor allem durch das Anregen von iterativen *Verstehens*prozessen des Teams bezüglich des Problems als auch der möglichen Lösungen im Kontext der Projektaufgabe aus. Dies ermöglicht dem Team zum einen die Problematik hinter der vorgegeben Projektaufgabe erfahrungsbasiert zu erörtern und entsprechend zu reformulieren. Zum anderen kann das Team auch unkonventionelle und unsichere Lösungen vorschlagen und schnell ausprobieren, ohne dabei viel Zeit zu investieren. Die genutzten Methoden fokussieren auf das Generieren von Erkenntnissen durch gemeinsame Erfahrungen des Teams bei der Auseinandersetzung mit dem Problem- und dem Lösungsraum. Die Ergebnisse dieser *Verstehens*prozesse halten sukzessiv Einzug in die Bearbeitung des Projekts. Dies ist Teil der Iteration, der Wiederholung von Projektphasen (in Abbildung 5 als farbige Schleifen gekennzeichnet). Der *Verstehens*prozess kann abhängig von den Fragen des Teams sowie den Rückmeldungen zu ersten Ergebnissen und dem Zeitumfang des Projekts in jeder Phase des Prozesses erneut ansetzen.

#### Multidisziplinäre Teamarbeit

Das dritte Prinzip der Design Thinking Praxis an der HPI School of Design Thinking repräsentieren die Teams in ihrer multidisziplinären Zusammensetzung. Die Komplexität der zu bearbeitenden Projekte soll durch Perspektiven aus verschiedenen Disziplinen innerhalb des Teams beleuchtet werden. „Innovation und Antworten auf komplexe Fragestellungen entstehen am besten in einem heterogenen Team aus fünf bis sechs Personen. Das Team wird gezielt multidisziplinär zusammengesetzt, um Ideen zu ermöglichen, die weit über die einzelnen Fachgrenzen hinausgehen.“<sup>18</sup> Durch eine multidisziplinäre Zusammenstellung des Teams kann davon ausgegangen werden, dass unterschiedliche Erfahrungen bezüglich der Thematik des Projekts sowie potenzieller Lösungsvorschläge eingebracht werden. Dies bedeutet auch, dass Teammitglieder mit und ohne fachspezifische Erfahrungen im Themenbereich des

---

<sup>18</sup> <https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/was-ist-design-thinking.html> retrieved: 12.04.2021.

Projektkontextes zusammenarbeiten.

Ulrich Weinberg, Direktor der HPI School of Design Thinking, und Kollegen betonen die Zusammenarbeit der Disziplinen als eine wesentliche Herausforderung der Design Thinking Ausbildung:

„Wie sollten die Studenten zusammenarbeiten, wenn sie jahrelang den Arbeitsprozess einer einzelnen Disziplin erlernt haben? Wie sollte ein Architekt mit einem Mediziner, einer Psychologin, einem Soziologen und einer Musikwissenschaftlerin effizient zusammenarbeiten, ohne ständig im Methodenstreit stecken zu bleiben? Die Lösung war ein sechsstufiger Arbeitsprozess, der im Wesentlichen zwei zentrale Bestandteile hat, zum einen das intensive, immer vom Menschen ausgehende Beschäftigen mit der Problemlage und zum anderen der nicht nur in der Theorie bleibende, sondern immer mit erlebbaren Prototypen arbeitende Lösungsvorschlag.“ (Meinel et al., 2015, S. 17).

Die Autoren betonen die Unterschiede der jeweiligen Arbeitsprozesse der Disziplinen. Dies suggeriert eine Ineffizienz der Zusammenarbeit verschiedener disziplinär bedingter Arbeitsprozesse, welche über einen Methodenstreit kaum hinauskommen würden. Deshalb ersetze der Design Thinking Prozess die einzelnen Arbeitsprozesse der Disziplinen bzw. wird als Metadisziplin diesen vorangestellt. Weinberg und Kollegen verweisen auf zwei Bestandteile des Design Thinking Prozesses: die Einschätzung des Problems vom „Menschen ausgehend“ und „das Erlebarmachen der Lösungsvorschläge durch das Bauen von Prototypen“ (ebd.). Die aus der multidisziplinären Zusammenarbeit entstehenden Inkongruenzen können zur Explikation von Fragen bezüglich der Projektthematik führen, deren Beantwortung die Bearbeitung des Problemraums bzw. des gesamten Design Thinking Prozesses vorantreibt.

Es gilt zu unterscheiden zwischen der formalen multidisziplinären Zusammensetzung der Teams – basierend auf ihren akademischen Hintergründen – und der tatsächlichen Diversität der Orientierungen innerhalb des Teams bezüglich ihrer Projektaufgabe. Da die Teamarbeit im Rahmen der Bearbeitung des Problemraums eine wesentliche Rolle in dieser Arbeit einnimmt, soll im folgenden Kapitel genauer auf das Interaktionssystem Design Thinking Team eingegangen werden.

### 2.3.4 Das Design Thinking Team als Interaktionssystem multidisziplinärer Erfahrungsräume

Das Design Thinking Team zeichnet sich durch die Interaktion zwischen Teammitgliedern verschiedener Disziplinen aus. Durch die Projektarbeit im Team und den damit verbundenen Durchlauf des Design Thinking Prozesses, insbesondere die gemeinsame Feldrecherche zur Projektthematik, wird Kollektivität im Sinne von geteiltem Erfahrungswissen generiert. Ein durch Diversität an Perspektiven bezüglich der Projektthematik hervorgebrachter Erfahrungsraum wird genutzt, um schwer zu definierende Probleme im Sinne von Simon, Rittel und Dorst zu bearbeiten. So beschreibt Sawyer (2012) einen Kontext, in dem Teamarbeit der Individualarbeit vorzuziehen ist, als die Bearbeitung von Problemen, welche „erst noch erörtert und formuliert“ werden müssen (Sawyer, 2012, S. 247).

Dennoch ist die Arbeit im Team und insbesondere die Herausbildung von Kollektivität durch Herausforderungen gekennzeichnet. Die unterschiedlichen Perspektiven müssen im Team geteilt und verhandelt werden. So befürchten Valkenburg und Dorst (1998) Koordinierungsprobleme beim Abgleich von Gedanken und Aktivitäten innerhalb des Teams: „Synchronising the thoughts and activities of the team members [...] can cause serious problems for team members in interactions and conversations and lead to misunderstanding and uncoordinated actions.“ (S. 249). Diese Herausforderung wird in der hier beschriebenen Design Thinking Praxis durch die Vorgabe der einzelnen Prozessschritte adressiert. Der konjunktive Erfahrungsraum eines Design Thinking Teams ist bestimmt durch die Bewältigung der Spannungsverhältnisse zwischen der institutionell vorgegebenen Norm und dem im Team generierten Habitus der Projektarbeit. Ein weiteres Spannungsfeld ergibt sich zwischen den Orientierungen teamexterner Beteiligter (z.B. die Projektpartner:innen) und den im Team generierten Orientierungen zur Projektthematik. Die daraus entstehenden Inkongruenzen an Orientierungen verbleiben zunächst implizit und können vor allem im Rahmen der Bearbeitung des Problemraums durch das Design Thinking Team zur Explikation gebracht werden. In diesem Zusammenhang lassen sich zwei Ebenen einer konstituierenden Rahmung benennen: Zum einen die formalisierte Herangehensweise an die Bearbeitung des Lösungsraums durch die institutionalisierte Auslegung von Design Thinking als Methodik der Projektbearbeitung. Zum anderen die Erstellung einer konstituierenden Rahmung durch das Design Thinking Team selbst. Dies geschieht in Form der ausformulierten Sichtweise des Teams auf die Projektthematik als Ergebnis der Bearbeitung des Problemraums in der Phase *Sichtweise*

*definieren*. Diese konstituierende Rahmung ist implizit auch Bewertungshorizont für die Ergebnisse der Teamarbeit, welche in regelmäßigen Zwischenpräsentationen externen Personen zur Besprechung vorgestellt wird. So wird das Ergebnis der Bearbeitung des Lösungsraums, das Lösungskonzept, mit der in der Bearbeitung des Problemraums entfalteten Beschreibung der Sichtweise des Teams auf die Projektthematik abgeglichen. In einer Studie (Kress & Schar, 2012a) wurde der Zusammenhang zwischen der Bewertung von Projektergebnissen und der kognitiven Diversität der Teams untersucht. Kognitive Diversität meint hierbei die diversen methodischen Herangehensweisen an Probleme, basierend auf kultureller und fachspezifischer Sozialisation (ebd.). Die kognitive Diversität der Teams zeige hierbei keinen signifikanten Einfluss auf die Ergebnisse der Projekte (ebd.). Eine weitere Studie derselben Autoren identifizierte die iterative Herangehensweise des Framing und Reframing innerhalb der Bearbeitung des Problemraums als relevant für das Projektergebnis (Kress & Schar, 2012b). Vor allem das Zusammenspiel der iterativen Herangehensweise von Rahmung und Neurahmung des Problems durch ein Design Thinking Team, welches sich durch Diversität an Erfahrungen bezüglich der Projektthematik auszeichnet, birgt Potenzial für die Veränderung von Sichtweisen bzw. Orientierungen.

### 3. Methodologisch-methodischer Zugang

Der Ausgangspunkt zur Wahl des methodologisch-methodischen Zugangs dieser Forschungsarbeit ist der im Fokus der Analyse stehende, zuvor skizzierte Begriff des Design Thinking als meta-disziplinäre Herangehensweise in der Projektbearbeitung im Team. Design Thinking wird als reflexiver Erfahrungsraum zur Bearbeitung des Spannungsverhältnisses zwischen den verschiedenen Erfahrungsräumen der Teammitglieder sowie den institutionellen Vorgaben des HPI und der Initialrahmung des Projekts durch externe Projektpartner:innen gefasst. Um dieser Mehrdimensionalität der Praxis des Design Thinking und dem Fokus auf das Team als Ganzes, statt auf einzelne Teammitglieder, in der Analyse gerecht zu werden, wurde ein rekonstruktiver Zugang gewählt. Die gewählte Dokumentarische Methode und ihre Grundlagentheorie der Praxeologischen Wissenssoziologie (Bohnsack, 2017) rücken vor allem die Handlungen des Teams und dessen kollektive Orientierungen, dokumentiert im Diskurs innerhalb der Projektarbeit, in den Fokus.

Zunächst wird eine Abgrenzung zum Forschungszugang der Analyse von Teamarbeit in den Learning Sciences und der Innovationsforschung gegeben, um schließlich für diese Arbeit forschungsleitende, meta-theoretische Kategorien darzustellen. Dazu zählt der Wechsel der Analyseeinstellung von der propositionalen Logik – der immanenten, thematischen Analyse – zur Rekonstruktion der performativen Logik – der für das Team handlungsleitenden Art und Weise der Bearbeitung eines Projekts mit Design Thinking. Damit verbunden ist ein Fokus der Analyse auf das implizite Erfahrungswissen, den konjunktiven Erfahrungsraum und die Entwicklung eines gemeinsamen Orientierungsrahmens des Teams. Dies trägt der Betrachtung des Design Thinking Teams als Ganzes und seiner multidisziplinären Zusammensetzung Rechnung. Die Herangehensweise der komparativen Analyse als empirisch vergleichender Zugang führt schließlich zur Erstellung einer im Vergleich gewonnenen Basistypik eines Design Thinking Teams und einer ersten Typenbildung. Das Erhebungsverfahren Videographie und Videotranskription sowie das Auswertungsverfahren der Rekonstruktion von kollektiven Verständigungsprozessen mit Hilfe der Dokumentarischen Methode werden in den folgenden Abschnitten umfassend beschrieben. Schließlich werden Interaktionsmodi differenziert, welche im Verlauf der Analyse der Praxis der Teamarbeit zur Bestimmung der Diskursorganisation als Dokument ihrer Handlungen eine Rolle spielten.

Im darauffolgenden Kapitel 4 findet sich eine Übersicht der Daten sowie eine Beschreibung der

konkreten Schritte der Datenerhebung und -auswertung innerhalb des Forschungskontextes an der HPI School of Design Thinking.

### 3.1 Methodische Abgrenzung zur Analyse von Wissensaustausch in Teams in den Learning Sciences und der Innovationsforschung

Eine Analyse des Wissensaustauschs in Teams unter dem Aspekt des gemeinsamen Lernens mehrerer Individuen findet sich unter verschiedenen Begrifflichkeiten vor allem in den Forschungszweigen der Learning Sciences (Sawyer, 2014) und der Organisationsforschung (Nonaka & Takeuchi, 1995) wieder. Zur methodischen Analyse auf dem Gebiet des group learning (Sawyer, 2006), knowledge building (Scardamalia & Bereiter, 2006) oder der dynamic organisational knowledge creation (Nonaka & Takeuchi, 1995) bezieht man sich zumeist auf die Konversationsanalyse (Sidnell & Stivers, 2014; Have, 2007) bzw. Interaktionsanalyse (Jordan & Henderson, 1995), sowie der case-based theory (Eisenhardt, 1989). Diese Analysen sind der hier genutzten Dokumentarischen Methode zur Diskursanalyse in dem Sinne ähnlich, als dass sie die formale Struktur von Gruppendiskursen als Hinweisgeber für social (inter)action, also das Interaktionssystem verstehen und als kontextabhängig betrachten (Heritage & Stivers, 2014). Jordan und Henderson (1995) differenzieren in ihrer Interaction Analysis zwischen Individuen und der Gruppe bzw. Community, wenn es um die Verankerung von Wissen geht: „Expert knowledge and practice are seen not so much as located in the heads of individuals but as situated in the interactions among members of a particular community engaged with the material world.“ (S. 41). Das Erhebungsverfahren der Wahl ist die Videographie, mit dem Verweis auf ihre Unmittelbarkeit auf das zu analysierende Geschehen (Jordan & Henderson, 1995). Die Auswertung stützt sich auf ein response-based Verfahren, bei dem aus der Reaktion auf eine Aktion Schlüsse gezogen werden (Sidnell, 2014, S. 83; Have, 2007).

Ein Blick in die Übersicht der Themen der Konversationsanalyse – u.a. „gaze in conversation“, „Emotion, affect and conversation“, „question and response design“ – zeigt, dass sich der Fokus der Analyse zumeist auf individuelle, formale Strukturgeber in Diskursen bezieht (Sidnell & Stivers, 2014). Ein weiterer Hauptunterschied der Konversationsanalyse zur Dokumentarischen Methode besteht in dem Fokus der Anwendung auf „institutional talk“ bzw. Rollenverhalten und Statusentwicklung (Heritage & Stivers, 2014, S. 667). Die Herangehensweise der Konversationsanalyse bzw. dieser spezifischen Interaktionsanalyse eignet sich somit zur

Analyse expliziter Motive, nicht aber um die Entstehung von Kollektivität und eine Bearbeitung impliziter Orientierungen und Inkongruenzen zu rekonstruieren. Sawyer (2006) beschreibt die Problematik der Interpretation einer ganzheitlichen Perspektive auf Lernsituationen über den „institutional talk in school“ hinaus als Herausforderung für die Learning Sciences (S. 189 ff.). Damit beschränkt sich der Einsatz der Konversationsanalyse auf den institutionalisierten Bereich und die Analyse von Rollen- und Statusverhalten (Sidnell & Stivers, 2014; Have, 2007). Sidnell verweist auf die Schwierigkeiten der Analyse, die den Forschenden die Fähigkeit eines „Detektivs und der Verfolgung von vagen Ahnungen“ statt von methodisch generierten Hinweisen abverlangt (Sidnell, 2014, S. 98). Daraus wird der Schluss gezogen, ein „mixed method“ Verfahren bei der Analyse von „collaborative work“ anzuwenden, um diese Unzulänglichkeiten auszugleichen (Sawyer, 2006, S. 199 ff.; Heritage & Stivers, 2014). Auch wird auf „group work“ (Jordan & Henderson, 1995, S. 43) bzw. kollektive „data sessions“ (Have, 2007, S. 140) verwiesen, bei denen mehrere Forschende die Interpretationen der Daten präsentieren und diskutieren, um die Validität der Interpretation durch kollektive Prüfung zu erhöhen.

In der Innovationsforschung der Wirtschaftswissenschaften ist man an der Analyse von sogenannten knowledge creation Prozessen interessiert (Nonaka & Takeuchi, 1995; Krogh et al., 2000) und der damit verbundenen Interpretation von implizitem, also tacit knowledge (Polanyi, 1966). Hier hat sich eine Methode der fallbasierten Theoriebildung - building theory from cases (Eisenhardt, 1989) - herausgebildet, welche den situativen Kontext der Interaktionen berücksichtigt. Ähnlich wie bei der Dokumentarischen Methode stützt sich die Analyse auf die in der Empirie vorgefundenen Gegenhorizonte zu Vergleichszwecken, also auf die komparative Analyse. Es handelt sich um einen zumeist interaktiven Prozess von Hypothesenformulierung und Überprüfung anhand der erhobenen Daten (Eisenhardt, 1989). Die Forschenden können dabei unterschiedliche Analysetechniken anwenden, welche sich zumeist auf Kodierungen vorgefundener Muster und deren Vergleich zwischen mehreren Fällen konzentrieren.

Diese Analysemethoden überlassen dem Forschenden die konkrete Herangehensweise, um die theoretisch dargestellten Prämissen der fallbasierten Theoriebildung zu praktizieren. Der Fokus liegt auf der Replikation von Aktivitäten und deren Kausalität, also der Frage nach dem Warum (Eisenhardt, 1989). Resultat sind dementsprechend schemabasierte Erkenntnisse auf kommunikativer, also expliziter Wissensbasis. Eine Analyse davon, wie Aktivitäten sich in der Praxis äußern und die damit verbundenen Hinweise auf implizites, handlungsleitendes Wissen

findet in den beschriebenen Methoden kaum Berücksichtigung und soll daher durch die Anwendung eines rekonstruktiven Forschungsansatz mit der Dokumentarischen Methode adressiert werden.

### 3.2 Rekonstruktiver Forschungszugang und Dokumentarische Methode

Der gewählte rekonstruktive Forschungszugang rekonstruiert den Diskurs des Design Thinking Teams über seine Projektthematik, um den Habitus des Design Thinking Teams bei der Entwicklung eines gemeinsamen Orientierungsrahmens und des damit verbundenen handlungsleitenden Wissens innerhalb der Design Thinking Projektbearbeitung herauszuarbeiten. Es geht weniger um die Rekonstruktion der thematisch bezogenen Orientierungen des Design Thinking Teams als um die Art und Weise der Projektbearbeitung und Teamarbeit im Rahmen von Design Thinking. Dies soll zur Beantwortung der Frage beitragen: Was bedeutet es nach Design Thinking im Team ein Projekt zu bearbeiten?

Als Ergebnis sollen in dieser Arbeit eine Basistypik eines Design Thinking Teams herausgearbeitet und erste Typen skizziert werden. Diese Abstraktion vom Einzelfall im Rahmen einer Typenbildung (Bohnsack, 2014, S. 143f.; Bohnsack, Hoffmann & Nentwig-Gesemann, 2018) wird durch die komparative Analyse realisiert, bei der ein Vergleich kontrastierender Fälle, die als Belege von unterschiedlichen Ausprägungen einer Design Thinking Praxis gelten, zugleich zur Herausbildung von fallübergreifenden Gemeinsamkeiten führt. Um die Basistypik – als Basis der Gemeinsamkeiten – von den Unterschieden zu differenzieren, werden die Abweichungen von der Basistypik durch Typen dargestellt. Dabei umfasst je ein Typus die Beschreibung der Fälle, welche sich durch die Gemeinsamkeit der Abweichungen auszeichnen. Die in dieser Arbeit erarbeitete Form der Typenbildung zeichnet sich durch die Beantwortung der Frage nach dem Modus Operandi bzw. Habitus eines Design Thinking Teams in seiner alltäglichen Projektbearbeitung aus.

#### 3.2.1 Forschungsleitende Grundprinzipien der Dokumentarischen Methode

Die Dokumentarische Methode ermöglicht eine Mehrebenenanalyse, bei der die Interaktion unterschiedlicher Erfahrungsräume untersucht werden kann. Dies wird der Analyse des Spannungsverhältnisses zwischen den verschiedenen Erfahrungsräumen der einzelnen Design Thinking Teammitglieder und deren Interaktion mit der durch die Projektpartner:innen formulierten Initialrahmung gerecht. Von grundlegender Bedeutung für einen rekonstruktiven Zugang zur Interpretation basierend auf der Dokumentarischen Methode ist die Reflexion der

eigenen „Standortgebundenheit des Forschenden“ (Bohnsack, 2010, S. 306), d.h. das Bewusstsein über die Verbindung von Anliegen und Wissen des Forschenden in dem Sinne, dass nicht von „selbstverständlichem“ Wissen ausgegangen werden kann, sondern immer auch das Anliegen des Forschenden, also das Forschungsziel bei der Bewertung des Wissens eine Rolle spielt (ebd.). Durch eine ständige Bezugnahme zu kontrastierenden Fällen im Rahmen der komparativen Analyse wird vermieden, den Standort des Forschenden als Referenzpunkt der Reflexion zu betrachten.

Eine Reflexion der Standortgebundenheit wird auch durch das zweistufige Verfahren der Dokumentarischen Methode mit den Schritten der formulierenden und reflektierenden Interpretation – der Trennung zwischen Formulierung der beobachteten Praxis mit den Worten des Forschenden und Reflexion der beobachteten Praxis in engem Bezug zu dieser Wiedergabe – unterstützt. Das zweistufige Verfahren der Interpretation ist gleichzeitig ein Wechsel der Analyseeinstellung von der propositionalen Logik und dem immanenten Sinngehalt – Was wird geäußert, was wird als Sachverhalt dargestellt? – hin zur Analyse der performativen Logik und dem Habitus – Wie wird es geäußert, wie werden Sachverhalte hergestellt? Dabei trägt die formulierende Interpretation einer Rekonstruktion der propositionalen Logik Rechnung, indem sie die thematische Entwicklung des Diskurses darlegt. Die reflektierende Interpretation baut auf die formulierende Interpretation auf und rekonstruiert, wie die Entwicklung des thematischen Verlaufs durch das Team hergestellt wird. Dies beinhaltet eine Explikation des Orientierungsrahmens des Teams, welcher den Kontext der Bearbeitung der Thematik beschreibt (Bohnsack, 2010, 307 ff.).

Der Orientierungsrahmen entwickelt sich durch die Bearbeitung von Gegenhorizonten, welche wesentliche Komponenten des Erfahrungsraumes des Teams darstellen. Für die Rekonstruktion des Orientierungsrahmens des Teams sind solche Gegenhorizonte von Bedeutung, welche im Fokus des gemeinsamen Erlebens des Teams stehen und somit den Orientierungsrahmen des gesamten Teams repräsentieren. Der gemeinsame Orientierungsrahmen des Teams und damit verbunden die Rekonstruktion der performativen Logik ist das Ziel der reflektierenden Interpretation. Sie spielt vor allem in Bezug auf die Interaktionsdynamik der Teammitglieder während der Bearbeitung des Projekts eine wesentliche Rolle, da durch die Analyse der performativen Logik das Team als Ganzes und seine (Design Thinking) Praxis betrachtet werden kann.

Ausgehend von der Performanz, welche sich in der Diskursorganisation und der Entfaltung des Orientierungsrahmens dokumentiert, (Przyborski, 2004), können Schlüsse bezüglich der Design Thinking Praxis des Teams, nicht der Praxis einzelner Teammitglieder, gezogen werden. Der Fokus auf der Rekonstruktion der Praxis und weniger auf der Theorie von Design Thinking ermöglicht einen Einblick in das implizite, handlungsleitende Wissen eines Design Thinking Teams, welches seinen Ausdruck im konjunktiven Erfahrungsraum des Teams findet. Der konjunktive Erfahrungsraum ist als sich interaktiv entwickelnder Erfahrungsraum zu verstehen, welcher sich durch einen gemeinsamen Orientierungsrahmen auszeichnet. Die Praxis eines Teams ist bestimmt durch die Explikation und Bearbeitung von Rahmeninkongruenzen, um zu eben diesem gemeinsamen Orientierungsrahmen zu gelangen (Bohnsack, 2017, S. 122 ff.). Dieser wird durch die metatheoretische Kategorie der konstituierenden Rahmung mit Bezügen zum institutionellen Wissen des Design Thinking (hier eingebracht seitens der HPI School of Design Thinking) flankiert.

### 3.2.2 Erhebungsverfahren: Videographie und Transkript

Die Datenerhebung der vorliegenden Arbeit ist innerhalb des Forschungsprojektes *Visual Diagnostics for Design Thinking Teams* des HPI-Stanford Design Thinking Research Program<sup>19</sup> entstanden. Vom Forschungsteam wurden Videographien von Design Thinking Teams verschiedener Jahrgänge und von unterschiedlichen Projektlängen (3-Wochen-Projekte und 6-Wochen-Projekte) im Rahmen der studentischen Ausbildung an der HPI School of Design Thinking Potsdam aufgezeichnet. Die Videographien wurden anschließend transkribiert. Die Aufzeichnungen und Transkripte wurden durch, vom jeweiligen aufgezeichneten Design Thinking Team selbst verschriftlichte, Projektdokumentationen ergänzt. Die Datengrundlage für die vorliegende Arbeit sind die Verbaltranskripte der Videographien. Die Videographien selbst wurden als Protokolle verwendet, um Unstimmigkeiten im Verbaltranskript (Unverständlichkeiten bzw. Sprecheridentifikation) zu klären.

Die Videographie bietet einen unmittelbaren Zugang zu den Interaktionen im Team bzw. zur

---

<sup>19</sup> <https://hpi.de/dtrp/projekte/projekte-201415/visual-diagnostics-for-Design-Thinking-teams-hpi.html>;  
14.01.2021

performativen Performanz der Projektbearbeitung durch das Team (Bohnsack, 2017, S. 93; Wagener, 2020, S. 51). Sie ermöglicht eine in-situ Beobachtung der alltäglichen Praxis von Design Thinking Teams an einem realen Projekt. Im Vergleich zu teilnehmenden Beobachtungen (Vogd, 2009) können videographierte Beobachtungen unzählige Male wiederholt und von verschiedenen Gesichtspunkten aus betrachtet werden, ohne dabei an Detailierungsgrad zu verlieren. Vor allem ermöglicht Videographie das Erfassen von teambasierter Problembearbeitung und Sinngenerierung, welche diskontinuierlich, über einen bestimmten Zeitraum und verschiedene Situationen hinweg, zu Tage tritt (Ash, 2007). Schließlich spielt für den Anstieg der Nutzung dieser Form der Datenerhebung in den Bildungswissenschaften auch die rasante technologische Entwicklung und Zugänglichkeit von Videotechnologien eine Rolle (Derry et al., 2010, S. 4). Neueste Technologien ermöglichen umfangreiches Sammeln und Teilen von detailreichem Datenmaterial sowie deren Archivierung und Präsentation (ebd.). Jedoch verlangt die Nutzung von Technologien ein besonderes Augenmerk auf den Datenschutz, besonders im Zusammenhang mit dem Generieren und Archivieren von personenbezogenem Datenmaterial zu Forschungszwecken. Im Kapitel 4.3 wird dazu auf die Aspekte a) der technischen Vorgehensweise der Videographie im Kontext der HPI School of Design Thinking, sowie b) ethische Überlegungen bezüglich der Nutzung der Daten und c) die Selektion von Daten eingegangen.

Im Zusammenhang mit der Videographie spielt die Videotranskription eine wesentliche Rolle, indem sie die „Orientierung im Fallmaterial sowie die intersubjektive Verständigung über das Fallmaterial im Kontext von Forschungswerkstätten“ sicherstellt (Hampl, 2015, S. 446). Um den für die Transkription anfallenden Zeitaufwand zu minimieren und wichtige Fragestellungen der Anonymisierung zu erleichtern, wurde in dieser Arbeit hauptsächlich mit den Verbaltranskripten gearbeitet. Dies entspricht dem Fokus dieser Arbeit auf der Gesprächsanalyse. Die Verbaltranskription stellt einen ersten Reduktionsprozess der Videographien dar und legt den Fokus der Analyse auf die verbal-sprachliche Interaktion – die verbale Bezugnahme der Teammitglieder untereinander. Dadurch wird eine Selektion des zur Analyse verwendeten Materials vorgenommen, welche sich hauptsächlich auf den Dialog der teilnehmenden Kommunikanten bezieht. Dennoch können in der Transkription wesentliche, die Bezugnahme bestimmende Merkmale von inkorporierten Praktiken wie Gestik und Mimik einbezogen werden. Weiterhin ermöglicht der Rückbezug auf die Videographie eine Kontrolle der Sprecherzuteilung und Kontextualisierung der verbal-sprachlichen Äußerungen. Allerdings

ist es unmöglich jeden Aspekt einer Interaktion zu transkribieren. Die Anfertigung eines Transkripts zu einer Videographie ist immer eine Reduktion von Informationen, welche den Analysefokus des Forschenden reflektiert. Jordan und Henderson (1995, S. 47) weisen auf eine Modifizierung der fluiden und vergänglichen Charakteristik von gesprochener Sprache zu einer fixierten und wiederholbaren Form durch Transkription hin. Dementsprechend kann ein Transkriptionssystem, wie z.B. das Gesprächsanalytische Transkriptionssystem GAT (Selting et al., 1998), nie Vollständigkeit im Sinne der Übermittlung von gesprochenen Gesprächen beanspruchen. Vielmehr muss bei der Auswahl des Transkriptionssystems gefragt werden, inwiefern dieses dem Analysefokus der angestrebten Forschung entspricht. In dieser Arbeit wurde das Transkriptionssystem TiQ - Talk in Qualitative Social Research (Bohnsack, 1989, S. 387 ff.) verwendet, welches in der Dokumentarischen Methode verbreitet ist. Die Transkriptionsrichtlinien von TiQ fokussieren auf verbal-sprachliche Aspekte der Interaktion und werden somit dem Fokus der Forschung - die Rekonstruktion formaler, verbal-sprachlicher Strukturen kollektiver Verständigungsprozesse in Design Thinking Teamarbeit – gerecht.

### 3.2.3 Auswertungsverfahren: Rekonstruktion von kollektiven

Verständigungsprozessen mit Hilfe der dokumentarischen Gesprächsanalyse

Im Gegensatz zum klassischen Schwerpunkt der dokumentarischen Analyse – einer Rekonstruktion von thematisch bezogenen Orientierungen und deren Entwicklung – ist der Gegenstand dieser Arbeit die Rekonstruktion formaler Strukturen kollektiver Verständigungsprozesse in Design Thinking Teams. Konkret sind dies die Gespräche des Design Thinking Teams im Rahmen ihrer alltäglichen Design Thinking Projektarbeit. Innerhalb des DTRP Forschungsprojekts wurde zunächst ein Auswertungsverfahren aus der Linguistik angewandt – die Interaktionsanalyse nach Jordan und Henderson (1995). Diese Form der Analyse bezieht sich auf die Prämisse, „knowledge and action are fundamentally social in origin, organization, and use, and are situated in particular social and material ecologies.“ (ebd., S. 41). Dies entspricht der Betrachtungsweise der Rekonstruktiven Sozialforschung, welche „nicht Individuen, sondern kollektive Entitäten, wie z.B. reale Gruppen“ (Bohnsack, 2014, S. 124) ins Zentrum der Gesprächsanalyse stellt. Beide Betrachtungsweisen gehen über die Verankerung der Gesprächsanalyse im Individuum hinaus.

Die hier verwendete Dokumentarische Methode der Gesprächsanalyse unterscheidet vor allem zwischen der Rekonstruktion des immanenten Sinngehalts – dem Gesagten und der

thematischen Entwicklung –, und der Rekonstruktion des dokumentarischen Sinngehalts – dem was sich an Gesprächsverhalten der Gesprächsteilnehmer über den Fall hinweg dokumentiert. Dies bedeutet eine Differenzierung zwischen dem kommunikativ-generalisierenden Sinn und dem konjunktiven Sinn des Teams bzw. der Gesprächsteilnehmer (Przyborski, 2004, S. 47). Letzterer wird durch Gemeinsamkeiten der Erlebnisschichtung konstituiert (Bohnsack, 2017, Kap. 4.3). Die Gesprächsteilnehmer sind durch ein gemeinsames Teilhaben an Wissens- und Bedeutungsstrukturen (Przyborski, 2004, S. 49) innerhalb des Kontextes Design Thinking an der HPI School of Design Thinking in ihrer Kollektivität verbunden. In der Interaktion der Teammitglieder zeigt sich die Artikulation und Repräsentation der kollektiven Erlebnisschichtung. Diese kann sich innerhalb bestimmter Teams in unterschiedlichem Maße als inkongruent bzw. kongruent, d.h. durch ein Aufeinandertreffen homologer oder heterogener Erfahrungsräume erweisen. Dies zeigt sich anhand der unterschiedlichen Stile der Interaktion im Zusammenhang mit der Diskursorganisation, sowie der Rekonstruktion des gemeinsamen Orientierungsrahmens des Teams. Die Rekonstruktion dieser Interaktion zielt auf die Beschreibung bestimmter Formen der semantischen Bezugnahme und Diskursmodi ab, welche sich durch die Gesprächsanalyse und das dazugehörige Begriffssystem zur Beschreibung der Diskursorganisation herausarbeiten lassen. Dabei gilt es die herausgearbeiteten formalen Strukturen aus der Empirie heraus zu begründen.

Herausarbeitung des immanenten Sinngehalts: Thematischer Verlauf und formulierende Interpretation

Zunächst wird in den ersten Schritten der dokumentarischen Gesprächsanalyse die Rekonstruktion des immanenten Sinngehalts vorgenommen. Dies wird durch die Herausarbeitung des thematischen Verlaufs und einer anschließenden formulierenden Interpretation realisiert. Der thematische Verlauf erschließt sich der Forschenden durch wiederholte Betrachtung des Gesprächs bzw. Lesen des Verbaltranskripts wodurch sequenziell Themen und Inhalte identifiziert und ihr Verlauf innerhalb des Gesprächs beschrieben werden (Przyborski, 2004, S. 50 ff.). Nach Przyborski (2004) stehen der Ein- und Austritt eines Themas bzw. der Modus des Sprechakts – etwa als Proposition oder Konklusion – bei der formulierenden Interpretation (Bohnsack, 2014; Bohnsack et al., 2018) im Fokus der Analyse. Der propositionale Gehalt der Äußerungen der Gesprächsteilnehmerinnen und Gesprächsteilnehmer wird identifiziert und von der Forschenden mit eigenen Worten (re-)

formuliert. Die Formulierende Interpretation bleibt innerhalb des impliziten Rahmens der Erforschten. Dabei wird keine Motivunterstellung oder kein normatives Urteil, d.h. keine Bewertung des Gehalts der Äußerung, vollzogen (Vogd, 2009, S. 58). Allein, „wenn ein Teil der beobachteten Akteure selbst Zweifel an dem, was geschieht anmeldet“, d.h. wenn die Identifikation des propositionalen Gehalts eine Bewertung zum Beispiel in Form einer Opposition oder Antithese durch die Akteure selbst aufweist, gibt dies „Aufschlüsse darüber, wie die Dinge verhandelt werden“ (ebd.).

Herausarbeitung des dokumentarischen Sinngehalts: Reflektierende Interpretation und komparative Analyse

Der Analyse des dokumentarischen Sinngehalts wird vor allem in der reflektierenden Interpretation Rechnung getragen. Der Modus Operandi des Gesprächsverlaufs bzw. der thematischen Entwicklung des Gesprächs wird rekonstruiert. Der Modus Operandi ist bestimmt durch handlungsstrukturierende Sinnmuster bzw. Orientierungsrahmen (Przyborski, 2004, S. 55). Der Orientierungsrahmen ist implizit im Diskurs verankert und durch negative und positive Gegenhorizonte sowie metaphorische Erzählungen konturiert (Bohnsack, 2014, S. 137). Vogd (2009) unterscheidet diesen Teil der dokumentarischen Interpretation von den Alltagsinterpretationen, wobei letztere „bestenfalls Regelmäßigkeit oder Muster feststellen lassen, deren systematische Zusammenhänge ungeklärt bleiben“ (S. 60). Die reflektierende Interpretation basiert auf dem Vergleich von alternativen Fällen und Orientierungen. Es werden übergreifende Gemeinsamkeiten und Muster herausgearbeitet und gleichzeitig Unterschiede und Spezifizierungen benannt, welche schließlich in einer Generalisierung zu Typen im Rahmen der Typenbildung münden. Das gemeinsame Bezugsproblem der Vergleichsfälle, dargelegt im rekonstruierten gemeinsamen Orientierungsrahmen, und die Art und Weise seiner Bearbeitung ist Angelpunkt der Betrachtung. Dieses Tertium Comparationis, das den Vergleich „strukturierende Dritte“, wird durch die Identifikation der Gemeinsamkeit der zu vergleichenden Fälle herausgearbeitet (Bohnsack, 2014, S. 222) und empirisch fundiert. Diese „Methodologie des Vergleichens“ (ebd.) und die damit verbundene Begründung in der Empirie führt zur methodischen Überprüfbarkeit der Fallanalyse. Diese wird durch die komparative Analyse, den Vergleich mit anderen Fällen, ergänzt, um zu einer höheren Abstraktion und Generalisierung von Gemeinsamkeiten und Besonderheiten des Diskursverlaufs zu gelangen. Darauf aufbauend ist die Erstellung einer sinngenetischen Typenbildung, einer systematischen

Beschreibung der Gemeinsamkeiten (Basistypik) und Unterschiede (sich von der Basistypik und voneinander unterscheidende Typiken) des Habitus der analysierten Teams, die Beschreibung typischen Verhaltens im Diskurs von Design Thinking Teamarbeit, möglich. In einer sinngenetischen Typenbildung werden nicht die Ursprünge dieses Verhaltens gesucht oder beschrieben. Diese werden erst in einer soziogenetischen Typenbildung, einer Rekonstruktion der Erfahrungsräume der untersuchten Teams und der damit verbundenen mehrschichtigen Analyse der Orientierungen und ihrer Dimensionen hervorgebracht (Bohnsack, 2014, Vogd, 2009).

Eine ergänzende Vorgehensweise zur Kontrolle der Standortgebundenheit ist die Analyse und Interpretation durch unabhängige Kollegen und Kolleginnen im Rahmen von Forschungswerkstätten bzw. Forschergruppen. Dies dient dem Zweck, die Interpretationen so gut wie möglich frei von voreingenommenen Kategorien des einzelnen Forschenden zu halten (Jordan & Henderson, 1995, S. 43).

### 3.3 Forschungsfragen und Ebenen der Analyse

Nachdem die generierten Rohdaten in Form von Videographien der Teamdiskussionen zum ersten Mal gesichtet wurden und erste Analyseversuche erfolgt waren, kristallisierten sich in der empirischen Analyse auf der meta-theoretischen Grundlage der Praxeologischen Wissenssoziologie zwei Ebenen heraus, welche Aufschluss über die Art und Weise geben, mit dem das Team zu einer kollektiven Rahmung gelangt: die Ebene der Wissensbasis und die Ebene der Diskursorganisation. Der Vergleich dieser Ebenen über die analysierten Fälle hinweg soll Aufschluss über unterschiedliche Typen von Design Thinking Teamarbeit geben. Ein Vergleich zwischen den jeweiligen Fällen der Pre- und Post-Feldrecherche soll Schlüsse über die Relevanz der Feldrecherche für die Ebene der Wissensbasis und der Diskursorganisation ermöglichen.

Durch die Rekonstruktion der Diskursorganisation, d.h. der Explikation der Formalstruktur des Diskurses, wird der kollektive Rahmen der untersuchten Teams und somit ein Zugang zum dokumentarischen Sinngehalt des Diskurses eröffnet. Zudem ermöglicht die Explikation der Diskursorganisation die Perspektive auf die Sozialität des Teams, die Ausprägung seiner Kollektivität, im Gegensatz zu einer psychologisch orientierten Individualanalyse einzelner Teammitglieder und ihrer Redebeiträge (Bohnsack, 2014, S. 140). Eine Rekonstruktion vom Umgang mit Inkongruenzen bzw. Kongruenz in den Teamdiskussionen kann Aufschluss über

den Habitus von Design Thinking Teamarbeit geben. Die Analyse der Modi der Diskursorganisation trägt zu dieser Rekonstruktion weitestgehend bei.

Die diese Arbeit bestimmenden Forschungsfragen beziehen sich vor allem auf die Kollektivität der Orientierungen in Design Thinking Teamdiskussionen: Wie kommt ein Design Thinking Team zu einer kollektiven bzw. geteilten Sichtweise bezüglich der Projektthematik? Werden unterschiedliche Sichtweisen externalisiert, um schließlich zu Gunsten der kollektiven Erkenntnisgewinnung bearbeitet zu werden? Und findet solch eine Bearbeitung konfrontativ und exkludierend oder teambasiert und inkludierend statt? Um diese Fragen beantworten zu können, fokussiert sich die Analyse auf die Beschreibung der Ebene der Wissensbasis, um die Basis für die kollektive Rahmung zu bestimmen. Als auch auf die Beschreibung der Ebene der Diskursorganisation als „Hinweise zu Formen der Sozialität“ (Bohnsack, 1989; Bohnsack, 2014, S. 140) auf Grundlage der Transkripte der Videographien von Design Thinking Teamdiskursen.

### 3.3.1 Ebene der Wissensbasis

Design Thinking Teamarbeit zeichnet sich durch die Berücksichtigung unterschiedlicher Perspektiven und Wissenshintergründe aus. Welches Wissen wird zur Bearbeitung der Projektthematik und deren Initialrahmung eingebracht? Wird kommunikativ-generalisiertes Wissen reflektiert und Erfahrungswissen einbezogen? Auf Basis welchen Wissens werden Orientierungen (re-)formuliert? Die Untersuchung der Ebene der Wissensbasis soll den Umgang mit verschiedenen Wissenshintergründen und Wissensressourcen in der Design Thinking Teamarbeit erörtern.

Unterschiedliche Perspektiven speisen sich aus unterschiedlichen Ebenen der Wissensbasis (siehe Tabelle 1: Übersicht der Ebene Wissensbasis). So werden selbsterworbene Erfahrungen in Form von Erzählungen und Beschreibungen eingebracht, Common-Sense-Theorien aus kommunikativ-generalisierten Wissensbezügen entfaltet und institutionalisiertes Wissen der HPI School of Design Thinking vermittelt. Die Initialrahmung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen ist als kommunikativ-generalisiertes Wissen an das Team herangetragen worden.

|  |  |
|--|--|
| Wissensbasis   | Repräsentation in Design Thinking Teams  |
| kommunikativ-generalisiertes Wissen und Common- Sense-Konstruktionen | Stereotype, Annahmen, Hören-Sagen, kommunikative Verbegrifflichung, Identitätsvorstellungen, Initialrahmung der Projektpartner:innen, institutionalisierte Regeln  |
| konjunktiver Erfahrungsraum  | Storytelling von Erlebtem, Zitate, Beschreibungen von Beobachtungen, metaphorische Darstellungen, Paraphrasierungen, konjunktive Verbegrifflichung, Praxis des Prozessablaufs und habitualisierter Einsatz von Methoden, praktische Ausprägung der Diskursorganisation |

Tabelle 1: Übersicht der Ebene Wissensbasis

Das Design Thinking Team stellt ein Zusammentreffen von Vertretern verschiedener kollektiver Entitäten (Geschlecht, Disziplinen, Peers, soziale Milieus u.a.) mit jeweils anderen spezifischen Erfahrungsräumen dar, sodass von einer Mehrdimensionalität von gesellschaftlichen Erfahrungsräumen innerhalb des interaktiven Erfahrungsraums des Teams gesprochen werden kann (Bohnsack, 2017). So ist auch Teamarbeit „ein Medium, in dem man sich äußerlich trifft, faktisch aber verschieden sieht“ (Mannheim, 1980, S. 223). Das Team kann durch ein Bearbeiten von Inkongruenzen im Diskurs und durch eine gemeinsame Auseinandersetzung mit der Projektthematik (inklusive gemeinsamer Feldrecherche) einen gemeinsamen interaktiven Erfahrungsraum innerhalb des Projektprozesses aufbauen. Die Teamarbeit wird durch übergeordnete, gemeinsame Regeln des Vorgehens auf der Ebene des institutionalisierten Wissens in ihrem rollenförmigen Handeln strukturiert. Sobald das Team seine Vorstellungen und Annahmen zur vorgelegten Projektthematik innerhalb der Pre-Feldrecherche Phase kommuniziert, haben wir es zunächst mit der Unterstellung von Orientierungsschemata (Bohnsack, 2012) und Um-zu-Motiven zu tun (Schütz, 1981), welche eine gemeinsam generierte empirische Basis noch vermissen lassen und somit den Charakter von Stereotypen haben.

Wird auf individuelle Erlebnisse zurückgegriffen, so haben wir es zwar mit empirisch belegbarem Erfahrungswissen zu tun. Dies kann aber zumeist nicht auf das gesamte Team als kollektivem Erfahrungsraum übertragen werden. Dies bedeutet, dass subjektive Einschätzungen zur Projektthematik der Teammitglieder zur Explikation gebracht werden. Eine diskursive Auseinandersetzung mit diesen Explikationen im Team ermöglicht die Reflexion und Bearbeitung möglicher Stereotype und Vorurteile. Denn, da wo wir es nicht mit institutionalisierten Verhaltensweisen zu tun haben, „bleiben der Interpret oder die Interpretin auf Introspektion angewiesen [...]. In diesen Fällen gibt diese Art der Konstruktion von Motiven und Orientierungsschemata uns eher Aufschlüsse über das Relevanzsystem des Interpreten [respektive des Design Thinking Teams] als über die Relevanzen der Erforschten.“ (Bohnsack, 2012, S. 123). In der Pre-Feldrecherche sind, je nach Teamzusammenstellung und Projektaufgabe, empirisch basierte, respektive erfahrungsbasierte Explikationen von Orientierungen einzelner Teammitglieder möglich. Diese sind, aufgrund der Heterogenität des Teams, meist nicht durch das gesamte Team geteilt. Sie können Grundlage für Inkongruenzen von Orientierungen sein. Diese können zur Reflexion und Bearbeitung der Orientierung des Teams beitragen. Somit gelänge es durch das Einbeziehen heterogener Erfahrungsräume im Team, Konstruktionen von Theorien des Common-Sense (Bohnsack, 2012) reflexiv zu bearbeiten. Heterogenität ermöglicht multiple Perspektiven, die sich gegenseitig zur Explikation und Reflexion anregen können. In Kombination mit einer gemeinsamen empirischen Feldrecherche könnte die Arbeit im Team eine gemeinsame Reformulierung der Sichtweise auf die Projektthematik, basierend auf reflektiertem Erfahrungswissen ermöglichen. In der Post-Feldrecherche kann sich das Team auf die geteilte Erfahrung der Feldrecherche beziehen, was sich in Kongruenz an Orientierungen widerspiegeln kann.

Im Kapitel 5 wird jeder Fall anhand seiner spezifischen Charakteristika bezüglich der Ebene der Wissensbasis beschrieben. Dabei wird versucht, die zwei Ebenen der Wissensbasis (siehe Tabelle 1), mit denen das Team seine Rahmung zur Projektthematik bearbeitet, zu rekonstruieren. Der Gebrauch der Ebene der Wissensbasis in den Fällen des Analysehorizonts (Pre-Feldrecherche) wird mit dem Gebrauch in denselben Fällen aus dem Vergleichshorizont (Post-Feldrecherche) verglichen.

### 3.3.2 Ebene der Diskursorganisation

Die Diskursorganisation zeigt die Art und Weise der gegenseitigen Bezugnahme unter den

Gesprächsteilnehmern auf. Diese kann konkurrierend und widersprüchlich sein, wenn jeweils gegensätzliche Orientierungen vertreten werden (Rahmeninkongruenz). Manchmal gelingt es, eine gemeinsame Orientierung zu formulieren und die Gesprächsteilnehmer widmen sich anschließend einem anderen Thema. In anderen Gesprächen sprechen die Teilnehmer fast gleichzeitig bzw. überlappend und es gibt keine Verständnisfragen (Rahmenkongruenz). Weiterhin gibt es Gespräche, bei denen sich um Argumentationen und Beispiele bemüht wird, jedoch Alle aneinander vorbeireden und eventuell das Gespräch abbrechen müssen. Eine oberflächliche Floskel oder sogar das vermeintliche Einander-Recht-Geben, obwohl man nicht auf einen grünen Zweig kommen konnte, ist eine Form der rituellen Beendigung einer Thematik. Die gegenseitige Bezugnahme gibt Hinweise auf das dem Team zugrundeliegende kollektive Verständnis zur Thematik. Im Diskurs dokumentieren sich nicht nur kollektive Orientierungen, sondern der kollektive Charakter des Diskurses findet seinen Ausdruck in der Performanz: in spezifischen Modi der Diskursorganisation. Je stärker das Augenmerk der Analyse auf der Kollektivität eines Teams liegt, desto stärker wird die Bedeutung der Art und Weise der gegenseitigen Bezugnahme. Kollektivität weist eine inkludierende Diskursorganisation auf (Przyborski, 2004, S. 96 ff.). Sie kann eine gemeinsame zugrundeliegende Orientierung widerspiegeln und damit Ausdruck eines gemeinsamen Erfahrungsraums bzw. einer gemeinsamen Ebene der Wissensbasis sein. Eine exkludierende Diskursorganisation zeigt das Fehlen von Kollektivität an (ebd.). Dies zeigt sich in der Unvereinbarkeit von Orientierungen und ist damit Ausdruck von nicht geteilten Erfahrungswerten bzw. einer nicht geteilten Ebene der Wissensbasis. Kollektivität schließt das Auftreten von Fremdrahmungen und ungewollten Machtverhältnissen aus. Betrachtet man die Prozessbeschreibung, dann macht für Design Thinking Teamarbeit nur eine kollektive Teamdiskussion Sinn, welche einen gemeinsamen Orientierungsrahmen bzw. die Erarbeitung eines gemeinsamen Orientierungsrahmens anstrebt. Kollektivität bedeutet Inkongruenzen zu reflektieren und zu bearbeiten, statt sie zu ignorieren. Ein Übergehen und Verdecken von Inkongruenzen äußert sich häufig durch Fremdrahmung, welche Kollektivität verhindert.

Inkludierende Modi zeichnen sich durch einen gemeinsamen Orientierungsrahmen aus. Es handelt sich um „Formen, wie das Kollektiv gemeinsame Orientierungen hervorbringt“, welche in den folgenden drei Diskursmodi – paralleler, antithetischer und unisoner Diskursmodus – beschrieben werden (Przyborski, 2004, S. 96 ff.). Im parallelen Modus (ebd.) werden gemeinsame Orientierungen im Sinne homologer Erfahrungen geäußert. Dies zeigt sich zum

Beispiel durch eine Folge von Propositionen und Anschlusspropositionen, nebeneinander geführten kongruenten Ausführungen zur selben Sache, oder dem Validieren von Propositionen durch Reformulierungen. Bei dieser Diskursorganisation wird der gemeinsame Orientierungsgehalt mit struktur-identischen Erfahrungen deutlich. Der antithetische Diskursmodus (a.a.O., S 168 ff.) ist ebenso durch struktur-identische Erfahrungen bestimmt. Dies zeigt sich im antithetischen Modus jedoch nicht so offensichtlich wie im parallelen Diskursmodus. Vielmehr finden sich Verneinungen, Antithesen oder Relativierungen, welche sich erst durch eine anschließende Synthese als ergänzend erweisen. Die Synthese ist eine Äußerung, welche einen gemeinsamen, aus unterschiedlichen Perspektiven betrachteten Orientierungsrahmen spannt. Im unisonen Diskursmodus (a.a.O., S. 196 ff.) kommen ebenfalls gemeinsame Orientierung zum Ausdruck. Hier sind die Erfahrungen nicht nur struktur-identisch, sondern teilweise durch eine identische Erfahrungsbasis gekennzeichnet. Dies zeigt sich durch eine Beschreibung einer Begebenheit unter Verwendung der gleichen Ausdrucksformen. Ein überlappendes oder auch gleichzeitiges Sprechen und das Vervollständigen von Propositionen durch unterschiedliche Sprecher sind charakteristisch für diesen Modus.

Im Gegensatz zu den eben angerissenen inkludierenden Diskursmodi zeichnen sich die exkludierenden Modi durch Rahmeninkongruenzen aus (siehe Tabelle 2). Diese Formen von sich widersprechenden Orientierungen basieren auf unterschiedlichen Erfahrungsgehalten der Diskursteilnehmerinnen und Diskursteilnehmer, welche sich auch in einer Synthese nicht vereinbaren lassen. Przyborski (2004) beschreibt hier zwei Modi – den oppositionellen und den divergenten Modus. Der oppositionelle Modus (Przyborski, 2004, S. 217) ist durch „Unterschiede der Orientierungsrahmen gekennzeichnet, welche sich durch die Diskursteilnehmer nicht in einen gemeinsamen Rahmen überführen lassen.“ (Bohnsack & Schäffer, 2001, S. 237). Das Team schafft es nicht, seine unterschiedlichen Erfahrungsgrundlagen so zu bearbeiten, dass sie zu einer gemeinsamen, alle Perspektiven berücksichtigenden Rahmung kommen können. Letztendlich bedeutet dies das Ende bzw. den Abbruch eines Diskurses durch eine „rituelle Konklusion“ (ebd.) oder durch einen Ausschluss des betreffenden Themas aus dem aktuellen Diskurs, z.B. durch Verschiebung auf einen anderen Zeitpunkt oder eine andere Situation. Der divergente Diskursmodus (Przyborski, 2004, S. 252) ist eine verdeckte Rahmeninkongruenz (Bohnsack, 2014), also eine verdeckte Version des oppositionellen Modus, bei dem zwar ebenso sich widersprechende Orientierungen zu Tage

treten, diese aber durch vermeintliche Bestätigungen und zaghafte Differenzierungen weniger eindeutig externalisiert werden. Es kommt hier nicht zu einem Abbruch oder einer Vertagung der Bearbeitung des betreffenden Themas, sondern zu einer Art Pseudodiskussion, bei der die Diskursteilnehmerinnen und Diskursteilnehmer jeweils inkongruente Orientierungen äußern ohne diese Inkongruenz als solche zu markieren. Dieser Diskursmodus verdeckt Inkongruenzen und verhindert dadurch deren Bearbeitung.

|                               |  |              |   |  |  |
|-------------------------------|--|--------------|---|--|--|
| Orientierungsrahmen           | gemeinsamer Orientierungsrahmen:<br>inkludierende Modi |              |   | Rahmeninkongruenz:<br>exkludierende Modi                 |  |
| Erfahrungshintergrund         | struktur-identische Erfahrungen                        |              | identische Erfahrungen, partielles Zusammenfallen der Identität | nichtgeteilte Erfahrungen: offene Erfahrungsunterschiede | nichtgeteilte Erfahrungen: Falschrahmungen |
| Modus der Diskursorganisation | parallel   | antithetisch | unisono   | oppositionell  | divergent                                  |

Tabelle 2: Modi der Diskursorganisation nach Przyborski (2004)

Die Entstehung und Erhaltung von Kollektivität im Diskurs bedarf eines gemeinsamen Orientierungsrahmens, welcher durch einen inkludierenden Diskursmodus gekennzeichnet ist. Dabei geht es nicht primär darum, von vornherein auf Basis von Kongruenz zu diskutieren, sondern vielmehr um die Explikation und Bearbeitung von Inkongruenzen zu Gunsten der Formulierung eines gemeinsamen Orientierungsrahmens. Hier ist vor allem die Explikation von Inkongruenzen zu betonen, da selbst ein oppositioneller Modus durch die Transparenz der Erfahrungsunterschiede zumindest zu einem anderen Zeitpunkt oder in einer anderen Diskurssituation die Möglichkeit birgt, inkludierend verhandelt zu werden. Allein der divergente Diskursmodus kann an dieser Stelle als hindernd für Kollektivität und dementsprechend für die Design Thinking Teamarbeit eingestuft werden.

## 4. Das Forschungsdesign

Im Folgenden wird das konkrete Forschungsdesign der vorliegenden Arbeit erläutert. Formale Charakteristika des Untersuchungsgegenstandes der vorliegenden Arbeit werden im Abschnitt 4.1 erläutert. In Abschnitt 4.2 wird auf die erhobenen Teams eingegangen. Die Abschnitte 4.3 und 4.4 behandeln die Durchführung der Erhebung und der Auswertung der Daten. Schließlich wird in Abschnitt 4.5 ein Überblick über das realisierte Sample gegeben.

### 4.1 Formale Verortung des Untersuchungsgegenstandes

Die Analyse des Untersuchungsgegenstands dieser Arbeit – Design Thinking Teamarbeit – ist in ein übergreifendes Forschungsprojekt im Rahmen des DTRP eingebettet. Das Forschungsprojekt *Visual Diagnostics of Design Thinking Teams – Diagnosing Interaction Patterns of Design Thinking Performance* unter der Leitung von Dr. Claudia Nicolai und Prof. Ulrich Weinberg wurde unter Mitarbeit der Kollegen Axel Menning und Benedikt Ewald von 2014 bis 2019 in Potsdam durchgeführt.<sup>20</sup> In regelmäßigen Datensitzungen wurden Ergebnisse gemeinsam diskutiert. Zudem wurde eine Notation zur Verschriftlichung der Wissensgenerierung entwickelt – die Knowledge Handling Notation (Scheer et al., 2014), sowie eine Notation zur Verschriftlichung der Interaktionen innerhalb der Teamarbeit – die Interaction Dynamics Notation (Sonalkar, 2012). Der forschungsanalytische Fokus lag sowohl auf der Analyse von Interaktionsdynamiken hinsichtlich der Generierung von innovativen Ideen und dem damit verbundenen Innovationspotenzial von Design Thinking Teams als auch auf der Analyse von Interaktionsdynamiken bezüglich der multidisziplinären Wissensgenerierung und dem damit verbundenen Lern- bzw. Erkenntnisprozess.

Zur Erhebung gehörten neben den Videographien der Teamarbeit die schriftlichen Beschreibungen der jeweiligen Projektaufgabe (Projekt Challenge), welche durch den jeweils

---

<sup>20</sup> Ein zu diesem Projekt korrespondierendes Partnerprojekt in Stanford unter der wechselnden Leitung von Dr. Bernhard Roth und Prof. Dr. Mark Cutkosky und der Mitarbeit von Dr. Neeraj Sonalkar und Prof. Dr. Ade Mabugonje arbeitete in enger Zusammenarbeit mit dem Projektteam in Potsdam. Bei dieser Zusammenarbeit wurden vor allem gemeinsame Datensets aus der School of Design Thinking Stanford und Potsdam zur Analyse genutzt.

dem Projekt zugeordneten teamexternen Projektpartner:innen im Vorfeld formuliert wurde. Weiterhin wurden Kommentare und Erläuterungen des offiziellen, von der HPI School of Design Thinking gestellten Coaches des jeweiligen Teams erhoben, so dieser zum Zeitpunkt der Videographie im Team anwesend war. In diesen Fällen fließt die Interaktion mit dem Coach als Teil der Teamarbeit mit in die Analyse ein. Der Coach wird in diesem Falle nicht als teamextern betrachtet. Ein Vergleich von Fällen mit und ohne Coach war nicht Teil des Erkenntnisinteresses. Des Weiteren wurden teamübergreifende Inhalte wie Präsentationen seitens der HPI School of Design Thinking bezüglich der Design Thinking Methodik zwar innerhalb des Forschungsprojekts erhoben, für die Bearbeitung des Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit aber nicht in die Analyse einbezogen. Aus Gründen der Vergleichbarkeit wurden nur Teams aus dem so genannten Basic Track (erstes Semester in der Design Thinking Ausbildung der HPI School of Design Thinking) erhoben. Dies liegt darin begründet, dass in diesen Projekten nach dem institutionell vorgegeben Ablauf des Design Thinking Prozesses gearbeitet wird, die Teams aus dem Advanced Track (zweites Semester der Design Thinking Ausbildung) hingegen freiere Gestaltungsmöglichkeiten des Projektablaufs haben und dementsprechend größere Unterschiede zwischen den Teams bezüglich der Bearbeitung des Design Thinking Prozesses entstehen.

Die Analyse der Bearbeitung des Problemraums durch ein Design Thinking Team wurde durch das Einbeziehen von Daten aus der Pre-Feldrecherche (Phase *Verstehen*) und der Post-Feldrecherche (Phase *Sichtweise definieren*) sichergestellt. Die Phase der Feldrecherche selbst (Phase *Beobachten*), welche durchaus einen Teil der Problembearbeitung darstellt, konnte aus Gründen der Zugänglichkeit und Erhebungstechnik dieser meist außerhalb des Teamraums stattfindenden Phase nicht erhoben werden. Die an die Phase *Sichtweise definieren* anschließenden Phasen der Lösungsgenerierung (Phasen *Ideen finden*, *Prototypen entwickeln* und *Testen*) wurden zwar erhoben, aber nicht für die Analyse der Bearbeitung des Problemraums in Betracht gezogen. Dies lässt sich mit dem Umfang der erhobenen Daten und dem damit verbundenen Auswertungsaufwand begründen. Die Auswahl der analysierten Daten gründet auf einer gegenstandstheoretischen Suchstrategie von Situationen in der Teamarbeit, in denen die Projektaufgabe diskutiert wird, und Situationen, in denen die Sichtweise des Teams auf die Rahmung des Projekts reformuliert wird.

## 4.2 Formale Charakterisierung der einbezogenen Design Thinking Teams

Die in dieser Arbeit zur Analyse einbezogenen Daten stammen aus den Jahren 2014, 2015 und 2017. Sie sind dem umfangreichen Datenkorpus des DTRP Forschungsprojekts entnommen, das im Rahmen der Datenerhebung innerhalb des DTRP Forschungsprojekts von 2014 bis 2017 stattfand. Der Zugang zu den aufgenommenen Teams wurde durch die räumliche und personelle Nähe des Forschungsprojekts zum Ausbildungsort der HPI School of Design Thinking erleichtert. Die Forschenden aus dem DTRP Forschungsprojekt wurden den jeweiligen Jahrgängen vorgestellt und waren den Teilnehmenden durch punktuelle Lehrvorträge innerhalb des Ausbildungsprogramms bekannt. Dennoch musste vor der Aufnahme eine Einverständniserklärung mit dem Hinweis auf Anonymisierung eingeholt werden. Innerhalb des DTRP Forschungsprojekts wurden je Jahrgang zwei Teams innerhalb des Zeitraums von 2014-2017 aufgenommen. Davon wurden sieben Teams in das Datenkorpus dieser Arbeit eingebracht, deren Namen maskiert sind: Team *Self-Confidence*, Team *Immersion*, Team *Life Sciences*, Team *Thyroid*, Team *Family*, Team *Exclusion*, Team *Chato* (siehe Tabelle 3).

### 4.2.1 Hintergrund zu den Teams und ihren Projekten

Ausschlaggebend für den Beginn jedes Design Thinking Projekts ist die Projektaufgabe, eine Art Initialrahmung formuliert durch externe Projektpartner:innen (Organisationen oder Individuen, welche die Thematik bestimmen und ausformulieren). Die Projektaufgabe wird vom Coach des Teams bzw. der Leitung der HPI School of Design Thinking zu Beginn eines Design Thinking Projektes verschriftlicht in das Projektteam zur Bearbeitung gegeben. Die Projektaufgaben der Teams behandeln folgende Themen: „Verbesserungen für Obdachlose in Berlin“ (Team *Chato*, Team *Exclusion*, Team *Immersion*, Team *Self-Confidence*), „Verbesserung des Konferenzerlebnisses für Translationale Forscher:innen“ (Team *Life Sciences*), „Verbesserung der Attraktivität von regionalen Lebensmitteln für Familien“ (Team *Family*), sowie „Verbesserung der Medikamenteneinnahme von Patienten:innen mit Schilddrüsenproblemen“ (Team *Thyroid*).

Das wiederholte Auftreten einer Projektaufgabe spielt im Zusammenhang mit den Analysedimensionen dieser Arbeit keine Rolle, sondern ist vielmehr dem generell häufigeren Auftreten dieser Thematik im Gesamt-Datenkorpus geschuldet. Vielmehr soll hier auf die formale Struktur der Aufgabenstellungen hingewiesen werden, welche für den Vergleich der

Teamarbeit zu diesen unterschiedlichen Themen von Bedeutung ist. Die Aufgabenstellungen beinhalten alle die Frage nach der Verbesserung einer Situation innerhalb eines bestimmten Kontextes (Konferenz, Krankheit, Verkauf von regionalen Produkten, Berlin) für eine spezifische Personengruppe (Obdachlose, Patient:innen, Familien). Diese formalen Gemeinsamkeiten der Projektaufgaben ermöglichen den Vergleich der Teamarbeit trotz unterschiedlicher thematischer Hintergründe.

Die Projektaufgabe wird im Rahmen der HPI School of Design Thinking Ausbildung hauptsächlich durch externe Projektpartner:innen oder die Institution HPI School of Design Thinking formuliert. In beiden Fällen handelt es sich um eine teamexterne Formulierung der initialen Projektaufgabe. Die Projektpartner:innen sind Institutionen oder Organisationen, welche selbst die Verbesserung einer Situation im Sinne der Projektaufgabe verfolgen und das Design Thinking Projektteam als ersten Impulsgeber für diese Aufgabe gewinnen konnten. Für die Analyse der Daten spielt allein die schriftlich formulierte Projektaufgabe als Initialrahmung des Projekts eine Rolle.

Schwerpunkt der Analyse ist die Interaktion des Projektteams und seine diskursive Auseinandersetzung mit der Projektaufgabe. Die Teams bestehen in der Regel aus fünf Mitgliedern mit unterschiedlichen disziplinären Hintergründen, sowie zwei Coaches, welche das methodische Vorgehen nach Design Thinking seitens der HPI School of Design Thinking unterstützen. Alle Teammitglieder der jeweiligen Teams sind miteinander bekannt, in dieser Konstellation allerdings erst für das Projekt zusammengekommen. Die Zusammenstellung des Teams wurde von den Mitarbeiter:innen der HPI School of Design Thinking vorgenommen. Hier gilt die Multidisziplinarität der Teamzusammensetzung als formale Gemeinsamkeit der verschiedenen Teams. Die einzelnen disziplinären Hintergründe der Teammitglieder und ihre Auswirkung auf die Teamarbeit insgesamt spielen in der Analyse keine Rolle, da sie durch den für die Teams fachfremden Charakter der Projektthematiken eher in den Hintergrund treten. Die Teams wurden bei ihrer Arbeit in ihrem jeweiligen Teamraum in der Ausbildungsstätte HPI School of Design Thinking (siehe Abbildung 6) aufgenommen. Dieser Teamraum bestand bei allen Teams aus zwei bis drei Whiteboards, einem Stehtisch, Stehstühlen und Materialien wie Klebezetteln, Stiften, Whiteboard Marker. Diese können variabel verschoben und genutzt werden, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Teamarbeit gerecht zu werden.

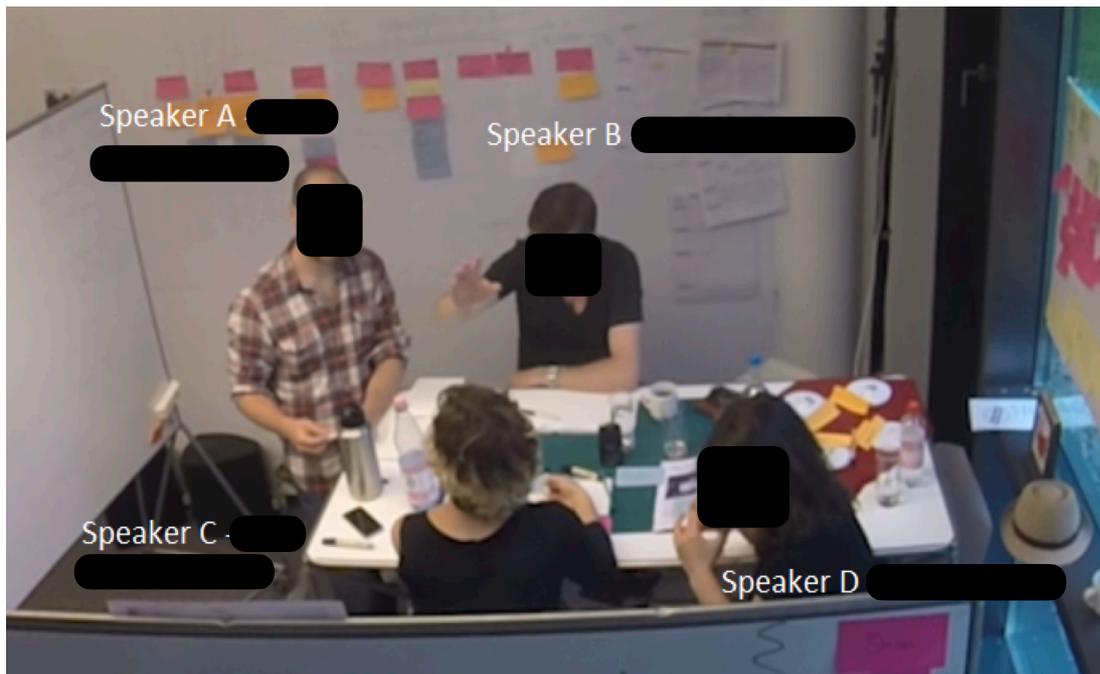


Abbildung 6. Beispiel eines Design Thinking Teamraum an der HPI School of Design Thinking

Alle Teams bearbeiten ihre Projektaufgabe im Rahmen des Design Thinking Prozessablaufs der HPI School of Design Thinking Potsdam. Dieser wird teamübergreifend an der Ausbildungsstätte in Kurzvorträgen vermittelt und findet in der Teamarbeit seine praktische Anwendung. Jedes Team bekam einen von der Ausbildungsstätte bereitgestellten Coach zugeteilt, welcher den Ablauf des Design Thinking Prozesses unterstützte. Die Teams sind in diesem Sinne durch die formalen Kriterien des Prozessablaufs (Zeiten für bestimmte Phasen, Inhalte bestimmter Phasen und Zwischenergebnisse bestimmter Phasen) miteinander vergleichbar.

Alle in die Analyse einbezogenen Teams zeichnen sich zusammenfassend durch die in Kapitel 2.3 dargestellten, formalen Eckpunkte der Design Thinking Projektarbeit an der HPI School of Design Thinking aus (interaktiver Prozess, variabler Raum, multidisziplinäre Teams). Hinzu kommen die beschriebenen formalen Eckpunkte der Projektaufgabe (Verbesserung einer Situation, spezifischer Kontext, spezifische Personengruppe), welche die Projektgrundlage der hier vorgestellten Teams darstellen.

#### 4.2.2 Exemplarische Beschreibung der Teams Self-Confidence & Life Sciences

An dieser Stelle sollen zwei Teams detaillierter vorgestellt werden, sowie ein tabellarischer Überblick über alle Teams in den hier vorliegenden Daten (Teamname, Mitglieder

Hintergründe, Coaches, Jahr/Semester, Challenge, Projektlänge) gegeben werden. Für alle Teams gilt dabei, dass sich der Beginn des Projekts durch eine Einführung der Projektaufgabe bzw. der Challenge in schriftlicher Form, als eine Art Designbrief (Paton & Dorst, 2011) auszeichnet. Das Ende des Projekts zeichnet sich durch Abschlusspräsentationen aus, in denen die Ergebnisse aller Phasen in kompakter Form vorgestellt und in Bezug zum Lösungsvorschlag des Teams als Projektergebnis gesetzt werden. Dabei zeichnet sich das Ende der Bearbeitung des Problemraums (Phasen *Verstehen* als Pre-Feldrecherche, *Beobachten* als Feldrecherche, *Sichtweise definieren* als Post-Feldrecherche) durch eine Zwischenpräsentation der neu- bzw. reformulierten Problematik bzw. Projektaufgabe in Zusammenhang mit den Ergebnissen aus allen Phasen der Problembearbeitung (Kernpunkte der Rechercheergebnisse bezüglich der Projektproblematik, Beschreibung der betroffenen Personen und des problembestimmenden Kontextes) aus. Die Präsentationen werden als schriftliche Dokumentation zusätzlich verfasst. Diese Präsentationen fließen nicht in die Analyse der Teamarbeit mit ein, sind aber als schriftliche Dokumentation im Anhang zu finden.

Das Team Self-Confidence besteht aus fünf Teammitglieder mit unterschiedlichen disziplinären Hintergründen. Das Design Thinking Projekt dieses Teams fand im Sommersemester 2017 über den Zeitraum von drei Wochen hinweg statt, wobei sich das Team zwei Mal pro Woche an der HPI School of Design Thinking zur gemeinsamen Arbeit traf. In der Zeit zwischen den zwei Tagen je Woche wurden abzuarbeitende, meist organisatorische Aufgaben von den Teammitglieder individuell erledigt.

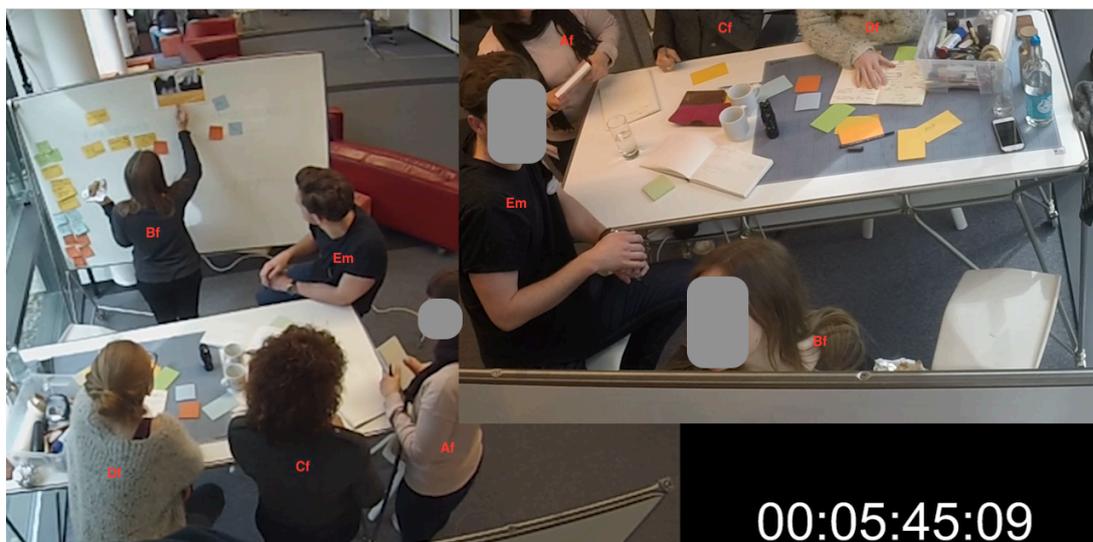


Abbildung 7. Team Self-Confidence, Day 1, 3w, ST17, Teammitglied Fm fehlt; mit Coach AfC

Um einen Überblick über die disziplinäre Zusammensetzung des Teams zu geben, sollen hier kurz die disziplinären Hintergründe der Teammitglieder und Coaches aufgeführt werden. Die einzelnen Disziplinen spielten bei der anschließenden Analyse allerdings keine Rolle. Die fünf Teammitglieder kamen aus den folgenden disziplinären Bereichen: Wirtschaftswissenschaften, Wirtschaftsinformatik, Design, Wirtschaftspsychologie und Ingenieurspsychologie (Human Factors). Das Team bekam seitens der HPI School of Design Thinking zwei Coaches an die Seite gestellt, welche von Zeit zu Zeit den Design Thinking Prozessablauf sicherstellten und methodische Hinweise gaben. In Abbildung 7 ist einer der zwei Coaches, AfC, abgebildet. Die Coaches kamen aus den Bereichen Kulturwissenschaften und Kommunikationswissenschaften. Die Projektaufgabe dieses Teams wurde seitens der Institution HPI School of Design Thinking teamextern formuliert und lautete in der schriftlichen Projektvorlage wie folgt: „Gestaltet eine Möglichkeit, Obdachlose in Berlin dazu zu befähigen ein besseres Leben zu führen!“ (siehe Abschnitt 10.1). Dadurch steht dieses Team stellvertretend für die weiteren drei Teams mit der gleichen Projektaufgabe (Team *Chato*, Team *Immersion* und Team *Exclusion*). Die Häufigkeit dieser Thematik bei den analysierten Teams ist zufallsbedingt bzw. hängt mit der Gesamthäufigkeit dieser Projektaufgabe innerhalb der Design Thinking Ausbildung an der HPI School of Design Thinking zusammen. Es spielt keine Rolle bezüglich einer Vergleichsdimension in dieser Arbeit.

Das Team Life-Sciences besteht ebenfalls aus fünf Teammitglieder mit unterschiedlichen disziplinären Hintergründen. Das Design Thinking Projekt dieses Teams fand im Wintersemester 2014 über den Zeitraum von sechs Wochen hinweg statt, wobei sich das Team zwei Mal pro Woche an der HPI School of Design Thinking zur gemeinsamen Arbeit traf. In der Zeit zwischen den zwei Tagen je Woche wurden abzuarbeitende, meist organisatorische Aufgaben von den Teammitglieder individuell erledigt.



Abbildung 8. Team Life-Sciences, Day 1, 6w, WS14

Auch hier soll ein Überblick über die disziplinäre Zusammensetzung des Teams und der Coaches gegeben werden, um einen groben Eindruck über die Multidisziplinarität zu verschaffen. Die einzelnen Disziplinen spielten bei der anschließenden Analyse allerdings keine Rolle. Die fünf Teammitglieder kamen aus den folgenden disziplinären Bereichen: Physik, Psychologie, Design, Informationstechnologie – Software Systems Engineering und Wirtschaftswissenschaften. Das Team bekam seitens der HPI School of Design Thinking ebenfalls zwei Coaches an die Seite gestellt, welche von Zeit zu Zeit den Design Thinking Prozessablauf sicherstellten und methodische Hinweise gaben. In Abbildung 8 ist einer der zwei Coaches, FmC, abgebildet. Die Coaches kamen aus den Bereichen Design und Kulturwissenschaften. Die Projektaufgabe dieses Teams wurde von externen Projektpartner:innen formuliert und lautet nach schriftlicher Vorlage wie folgt: „Gestaltet die nächste Konferenz in den Lebenswissenschaften – Translationale Forschung für junge Wissenschaftler:innen – neu, um eine Verbesserung für die Teilnehmer:innen zu erzielen“ (siehe Abschnitt 10.1). Dadurch unterscheidet sich die Aufgabe dieses Teams von der des Teams Self-Confidence im Bereich der Thematik, dennoch sind die Kriterien der Verbesserung einer Situation innerhalb eines Kontexts für einen bestimmten Personenbereich gegeben. Durch diese formalen Gemeinsamkeiten der Projektaufgaben wird die unterschiedliche Thematik der Projektaufgaben nicht als den Vergleich hindernder Faktor betrachtet.

#### 4.3 Durchführung: Videographie der Teamarbeit innerhalb von Design Thinking Projekten

Die Erhebung der videographierten Daten fand im Rahmen des HPI DTRP Forschungsprojekts *Visual Diagnostics for Design Thinking Teams* über den Zeitraum von Oktober 2014 - Juni 2017 an der HPI School of Design Thinking statt. Das Projekt und das Forschungsteam (Andrea Rhinow, Axel Menning und Benedikt Ewald), sowie abwechselnd zwei bis drei Forschungsassistent:innen wurden den jeweiligen Jahrgängen offiziell zu Beginn jeden Semesters kurz vorgestellt.

Dabei war das Forschungsteam den Mitarbeiter:innen der HPI School of Design Thinking schon bekannt, da das Forschungslabor auf der gleichen Etage lag. Auch die Studentenschaft der jeweiligen Semester wurden durch diese räumliche Nähe zum Forschungslabor mit dem Projekt und dem Forschungsteam vertraut.

Die an der Erhebung teilnehmenden Student:innen unterzeichneten eine Einverständniserklärung, in der die Anonymisierung der Daten und die ausschließlichen Nutzungszwecke für die Forschung erläutert wurden. Je Semester konnten zwei Design Thinking Teams über den gesamten Projektverlauf videographiert werden. Die Videographien fanden an allen Projekttagen vor Ort im jeweiligen Teamraum an der HPI School of Design Thinking statt. Dies ergab schließlich eine Datenmenge von 73 Projekttagen, ca. 500 Stunden Teamarbeit von 11 Design Thinking Teams an jeweils unterschiedlichen Projekten. Die Datenmenge wurde für einzelne Forschungsschwerpunkte des Forscherteams in relevante Ausschnitte nach unterschiedlichen Aspekten ausgewählt und transkribiert, als auch in einer Synopsis der jeweiligen Passagen zusammengefasst.

In diesem Abschnitt soll auf die folgenden für diese Forschungsarbeit relevanten Aspekte der Erhebung eingegangen werden:

1. die technische Umsetzung der Videographie innerhalb des Forschungskontextes HPI School of Design Thinking
2. ethische Aspekte der Anwendung der Technologie
3. die Selektion von Datenmaterial

Das Auswertungsverfahren wird im anschließenden Abschnitt erläutert.

#### 4.3.1 Die technische Vorgehensweise der Videographie im Kontext der Erhebung von Design Thinking Teamarbeit an der HPI School of Design Thinking

Die Datenerhebung konzentrierte sich auf die Videographie der Interaktionen innerhalb der Projektarbeit von Design Thinking Teams an der HPI School of Design Thinking in Potsdam. Hinsichtlich der Durchführung der videographischen Aufnahme ging es um die Fragestellung, welche technologischen Mittel zur Verfügung stehen und welche davon wie genutzt werden können, um eine effektive Datenerhebung, die Archivierung und das Teilen der Daten zum Zwecke der „forschungsrelevanten Auswertung“ zu realisieren (Derry et al., 2010, S. 6). Leitgedanke war es die Teamarbeit so weit wie möglich in situ aufzunehmen, ohne dabei die sensible Teamdynamik zu beeinflussen. Es wurde daher auf Nahaufnahmen und Zoom verzichtet. Vielmehr wurde eine „totale Einstellungsgröße“ (Wagener, 2020, S. 81 ff.) verwendet, um einen Gesamtüberblick über das Geschehen innerhalb des Teamraums und die damit verbundenen Interaktionen zwischen den Teammitgliedern zu bekommen. Zu diesem Zwecke wurden je Teamraum zwei Weitwinkelkameras (GoPro mit 170 Grad Weitwinkel) oberhalb des Teamraums an der Decke angebracht, welche das Geschehen aus der Vogelperspektive bzw. Halbfrontalen aufnahmen (siehe Abbildung 9).

Inspiziert vom Set Up an Filmsets, wurden die Kameras mit Hilfe von Fixierstangen (Manfrotto 032B Autopole) an den oberen Ecken einer Diagonale innerhalb des Teamraums angebracht. Dies bot eine gewisse Flexibilität der Anbringung der Kameras, als auch eine minimale Sichtbarkeit der Kameras für das Team. Um in den Aufnahmen die Zeiten der Teamarbeit flexibel bestimmen zu können, wurde im Aufnahmefeld der Kameras eine digitale Wanduhr mit großer Anzeige angebracht. Der Stehtisch, welcher sich in der Mitte des Teamraums befindet, stellt Dreh- und Angelpunkt der Teamarbeit dar. Um ihn herum stehen die Teammitglieder zumeist während ihrer Gespräche. Aus diesem Grund wurde ein separates Audio-Aufnahme Gerät mit 360 Grad Aufnahme-funktion (Zoom H2N Audio Recorder) in der Mitte des Stehtisches platziert (siehe Abbildung 9).

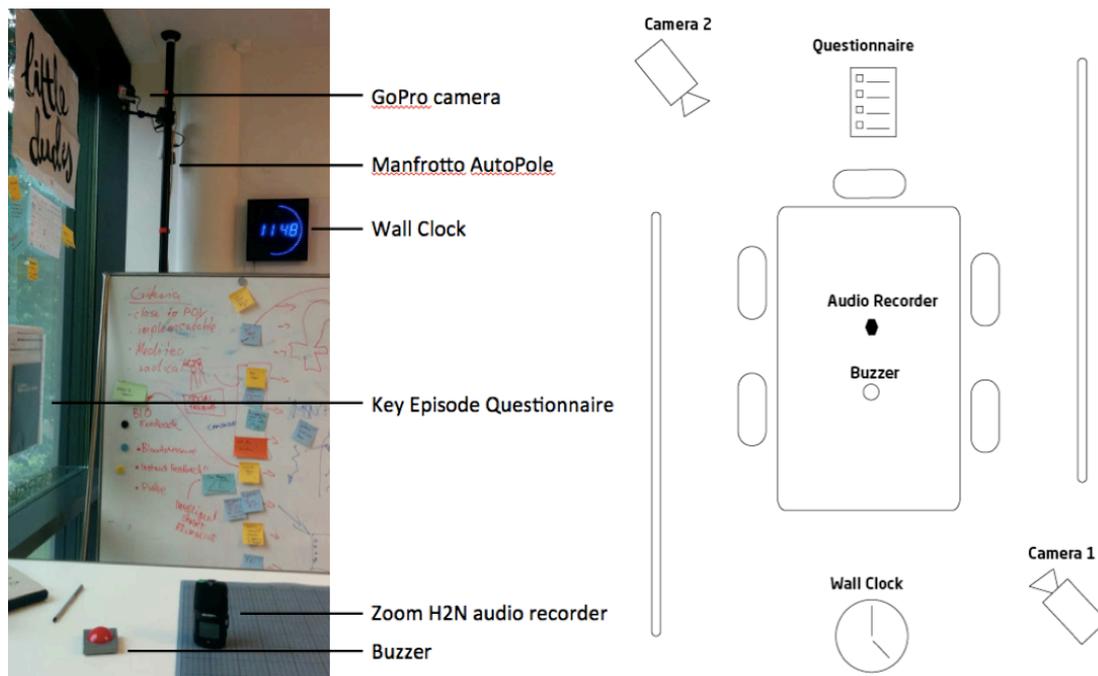


Abbildung 9. Aufnahmeanordnung schematisch und im Team Raum an der HPI School of Design Thinking

Die folgende Liste benennt alle verwendeten technischen Mittel für die Datenerhebung je Teamraum, wie sie in Abbildung 9. Aufnahmeanordnung schematisch und im Team Raum an der HPI School of Design Thinking dargestellt sind:

- 2x Manfrotto 032B Autopole
- 2x Manfrotto 035RL Super Clamps
- 2x Manfrotto 013 Double End Stud
- 2x Manfrotto 042 Extension Arm
- 2x GoPro Video Kamera
- 1x Zoom H2N Audio Recorder
- digitale Wanduhr mit großer Zeitanzeige

Die Datenqualität der Videoaufnahmen ist auf die Leistung der GoPro Kamera begrenzt, welche keine professionelle Kamera für solche Zwecke darstellt. Dennoch erfüllte sie im besten Maße den Zweck des forschungsleitenden Fokus auf die Aufnahme aller anwesenden Teilnehmer im Teamraum, sowie ihrer Gesprächsinteraktionen. Damit wird auch mit einer geringen Videoqualität die Identifikation einzelner Sprecher, sowie ihre Bewegungen im Teamraum

ausreichend sichtbar, ohne dabei die Vorteile dieser kleinen flexiblen und kaum sichtbaren Kameras zu verlieren. Die Audioqualität ermöglicht durch die 360-Grad-Aufnahmefunktion sowie das Vorhandensein eines integrierten Geräuschfilters innerhalb des Geräts, eine klare Aufnahme innerhalb einer komplexen Geräuschkulisse wie dem Teamraum eines Design Thinking Teams. Einzelne Audiodaten wurden anschließend mit Adobe Premiere bearbeitet, um einzelne Nebengeräusche herauszufiltern.

In der Post-Produktion wurde auf Grund der Menge der Daten eine Software entwickelt, welche einen regelmäßigen, sekundenbasierten Zeitstempel sowie die Sprecher und den Anfang sowie das Ende ihrer verbalen Beiträge in anonymer Form markiert. Diese Markierungen sind vor allem für die Identifikation einzelner Fälle innerhalb des gesamten Datenkorpus von großer Bedeutung. Die innerhalb des Forschungsprojekts entwickelte Onlinesoftware wurde mit JavaScript geschrieben und ist online<sup>21</sup> allgemein nutzbar. Nachdem eine ausgewählte Videodatei hochgeladen wurde, können Zeitstempel im Millisekundenbereich und Sprecherkürzel für ausgewählte Passagen hinzugefügt werden. Als Ergebnis erhält man eine herunterladbare Excel Datei mit den entsprechenden Markierungen.

#### 4.3.2 Ethische Überlegungen bezüglich der Nutzung der Daten

Da die Datenerhebung über einzelne Forschungsprojekte und Interessen einzelner Forscher:innen hinaus angesetzt war, wurde ein Forschungsprotokoll entwickelt, welches ethische Fragestellungen bezüglich der Nutzung der Daten klären sollte. Dabei ging es um die Frage der Nutzung und Zugänglichkeit der Daten sowie der gleichzeitigen adäquaten Berücksichtigung der Rechte der Personen, welche in den Daten gezeigt werden (Derry et al., 2010, S. 6). Dieses Forschungsprotokoll kann im Rahmen der Datennutzungsklauseln des Forschungsprojektes eingesehen werden. Hauptsächlich beinhaltet es die Verpixelung einzelner Gesichter, die Anonymisierung der einzelnen Personen in den Transkripten, die Nutzung der Daten für ausschließlich forschungsbezogene Zwecke mit Unterzeichnung eines Datennutzungsvertrages, sowie die Sicherung der Daten auf einem gesicherten, internen Server des HPI-Forschungslabors.

---

<sup>21</sup> <http://dtrpvisualdiagnosics.github.io/speakermarker>; 09.02.2021

Weiterführende Überlegungen zur Anonymisierung von Videografien lassen sich bei Bohnsack et al. (2015, S. 459) nachlesen.

#### 4.3.3 Selektion von Daten

Die Selektion von forschungsrelevanten Daten aus einem so umfangreichen Datenkorpus wie dem hier genutzten, stützt sich grundlegend auf die Frage, wie eine Entscheidung bezüglich der Auswahl von Proben für die weitere Auswertung getroffen wird (Derry et al., 2010, S. 6). Die forschungsleitende Idee der Analyse von Interaktionen der Teammitglieder in der Problembearbeitung von Design Thinking Projekten während ihrer Projektarbeit innerhalb des Teamraums an ihrer Ausbildungsstätte der HPI School of Design Thinking war ausschlaggebend für die Erarbeitung der Auswahlkriterien einzelner Fälle, welche im folgenden Abschnitt genauer beschrieben werden.

#### 4.4 Auswertung der Videografie von Teamarbeit auf Basis des Videotranskripts

Die Videografien des Gesamtkorpus der Daten aus dem DTRP Forschungsprojekt wurden auf Basis der Interaktionsanalyse nach Jordan & Henderson (1995) bearbeitet, um einen ersten Überblick über das Potential der Daten zur Analyse von Interaktionen zu gewinnen. Dies bedeutete, dass zunächst so genannte Content Logs (ebd., S. 43), eine Liste mit knappen Inhalts- und Zeitangaben, zur groben Strukturierung des Videos erstellt wurden. Diese Inhaltslisten ermöglichen einen ersten Überblick über die verschiedenen Themen innerhalb des Datenkorpus und erlauben zudem einen direkten Zugriff auf relevante Stellen in den Videografien. Entsprechend des Forschungsinteresses konnte der Datenkorpus gezielt gesichtet und bestimmte Fälle leichter extrahiert werden. Als nächster Schritt wurden die für die Forschungsarbeit relevanten Fälle transkribiert. Innerhalb des DTRP Forschungsprojekts wurde die Jeffersonian Transkription (Jefferson, 1984) bzw. das Gesprächsanalytische Transkriptionssystem GAT II (Auer et al., 2009) verwendet. Diese aus der Linguistik hervorgegangenen Transkriptionssysteme sind Verbaltranskripte mit einem zusätzlichen Fokus auf Prosodie. Für die Wahl des Transkriptionssystems ist von Bedeutung, was schließlich für die Analyse zur Verfügung stehen soll (Jordan & Henderson, 1995, S. 47). In der vorliegenden Arbeit spielte die Prosodie keine forschungsrelevante Rolle, weshalb das Transkriptionssystem TiQ – Talk in Qualitative Social Research (Bohnsack, 1989, S. 387 ff.) verwendet wurde. Zudem sind bestimmte vorikonographische Beschreibungen beigefügt, welche die Interaktion mit dem im Raum befindlichen Material, vor allem der Dokumentation von im Team geteilten

Orientierungen am Whiteboard oder auf Klebezetteln dokumentieren. Dies geschieht im Sinne der Beschreibung eines Videotranskripts nach Wagener (2020).

#### 4.4.1 Schritte der Selektion für die Analyse relevanter Fälle

Für die vorliegende Arbeit wurden für die Analyse relevante Fälle aus dem Gesamtdatenkorpus in folgenden Schritten selektiert:

- Selektion der Fälle, welche die Phasen der Problembearbeitung innerhalb des Design Thinking Prozesses (Phase *Verstehen* und Phase *Sichtweise definieren*) repräsentierten. Diese Fälle konnten anhand der Content Logs und der Zuordnung der jeweiligen Phasen auf die Projektstage eins und drei ausgemacht werden. Die Phase der Feldrecherche, welche ebenfalls in den Bereich der Problembearbeitung fällt, fand an Tag zwei statt, allerdings außerhalb der HPI School of Design Thinking, weshalb dies nicht Teil des Datenkorpus war.
- Selektion der Fälle, an denen das Team vollzählig im Teamraum in Interaktion trat. Die Anwesenheit des Coaches als Teammitglied war von sekundärer Bedeutung, weshalb sowohl Fälle mit als auch ohne Anwesenheit des Coaches ausgewählt wurden.
- Selektion der Fälle, welche eine hohe interaktive als auch metaphorische Dichte (Bohnsack, 2014, S. 125) in der Auseinandersetzung der Teammitglieder untereinander mit der Projektthematik aufzeigen.
- Selektion der Fälle, welche sich inhaltlich oder organisatorisch auf das Projekt beziehen und dementsprechend von thematischer Relevanz sind.

Im Folgenden soll eine Auflistung der Arbeitsschritte der Dokumentarischen Methode einen Überblick über das konkrete Vorgehen innerhalb dieser Arbeit geben.

#### 4.4.2 Schritte der Analyse ausgewählter Fälle nach der Dokumentarischen Methode

Für die vorliegende Arbeit fand die Analyse relevanter Fälle im Rahmen der Dokumentarischen Methode in folgenden Schritten statt:

- Erneute Überprüfung bzw. Konkretisierung des zuvor erstellten Content Logs im Sinne eines thematischen Verlaufs mit dem Fokus auf dem Handlungs- und Interaktionsverlauf auf der Ebene von Themen (verbale Ebene)

- Sequenzanalyse auf Basis des Videotranskripts (Wagener, 2020) auf der Grundlage der Transkriptionsregeln nach TiQ – Talk in Qualitative Social Research (Bohnsack, 1989, S. 387 ff.)
- Formulierende Interpretation mit dem Ziel der Gliederung der Kommunikation in Themenbereiche, welche einen Überblick verschafft und die weitere Interpretation erleichtert. Die zusammenfassende Formulierung von Themen durch den Interpreten vollzieht sich im Sinne einer „Interpretation, da ja hier etwas begrifflich-theoretisch expliziert wird, was im Text implizit bleibt“ (Bohnsack, 2014, S. 136). Zunächst wird ein thematischer Verlauf des Gesprächs skizziert, um dann Passagen auszuwählen, welche von thematischer Relevanz in Bezug zur Forschungsfrage stehen. Die ausgewählten Passagen werden dann genauer formulierend interpretiert, um zu einer Rekonstruktion der thematischen Feingliederung zu gelangen (siehe zu den einzelnen Schritten im Detail Bohnsack, 2014, S. 136 ff.).
- Reflektierende Interpretation mit dem Ziel der „Rekonstruktion und Explikation des Rahmens, innerhalb dessen das Thema abgehandelt wird“ (ebd., S.137). Für diese Forschungsarbeit ausschlaggebend ist die Frage, wie ein Design Thinking Team die ihm vorliegende Initialrahmung der Projektaufgabe bearbeitet (siehe Abschnitt 3.3) ist, spielt die reflektierende Interpretation die Hauptrolle in der Analyse des Diskurses im Team. Die reflektierende Interpretation arbeitet die im Team übereinander gelagerten Erfahrungsräume (ebd., S. 138) heraus und kann aufzeigen, wie mit Gegenhorizonten und unterschiedlichen Orientierungen im Diskurs umgegangen wird. Da die Bearbeitung des Problemraums mit einer Formulierung einer gemeinsamen Orientierung bezüglich der Projektaufgabe abgeschlossen und eine konstituierende Rahmung für die folgende Bearbeitung des Lösungsraums erstellt werden soll, kann die reflektierende Interpretation Einblicke darin geben, wie das Team zu diesen Ergebnissen gelangt (ebd., S. 137 ff.).
- Komparative Analyse und Gesamtinterpretation mit Fokus auf die Ebene der Diskursorganisation und der Ebene der Wissensbasis

In einer Gesamtinterpretation konnten schließlich fallimmanente und fallübergreifende Interpretationen bezüglich der Diskursorganisation und der Ebene der Wissensbasis von Design Thinking Teamarbeit formuliert werden. Die Unterscheidung der beiden Ebenen, der

Diskursorganisation und der Ebene der Wissensbasis, reflektiert das Forschungsinteresse dieser Arbeit bezüglich der multiperspektiven Teamarbeit hinsichtlich der Wissensbasis für die Orientierungsbildung des gesamten Teams als auch dem Umgang mit Multiperspektivität im Sinne von Rahmeninkongruenzen. Die Diskursorganisation spiegelt dabei das Auftreten und die Bearbeitung von Inkongruenzen innerhalb des Teamdiskurses wider. Die Ebene der Wissensbasis spiegelt den Einfluss unterschiedlicher Wissensarten) auf die multiperspektive Orientierungsbildung des Teams wider und wird hier genauer beschrieben.

#### 4.5 Realisiertes Sample

Zwölf Fälle wurden erhoben, von denen acht<sup>22</sup> Fälle in die Auswertung einbezogen wurden: vier Fälle aus dreiwöchigen Projekten zur Thematik „Obdachlosigkeit in Berlin“, zwei Fälle aus sechswöchigen Projekten zu den Thematiken „Konferenzen in den Lebenswissenschaften“ und „Familienfreundliche Supermärkte“. Es konnte die zunächst als Suchstrategie angelegte Erweiterung des Samples (Phase *Verstehen*, Pre-Feldrecherche, Fälle 1–6) um den zweiten Tag im Projekt mit zwei Fällen (Phase *Sichtweise definieren*, Post-Feldrecherche, Fälle 7' und 5') als geeigneter Kontrast in Bezug auf die Typenbildung herausgearbeitet werden. Weiterhin wurden die Fälle so ausgewählt, dass eine gleichmäßige Verteilung der zwei im Basic Track stattfindenden Projektkategorien – „3-Wochen Projekte“ und „6-Wochen Projekte“ – vorlag. Erstere repräsentieren eine Teamarbeit an weltlichen Themen, in der Projektaufgabe formuliert durch das HPI, wohingegen letztere eine Teamarbeit an fachspezifischen Themen darstellt, formuliert in der Projektaufgabe durch externe Projektpartner:innen. Die insgesamt vier Fälle aus den „3-Wochen-Projekten“ behandeln allesamt das gleiche Thema („Verbesserungen für Obdachlose in Berlin“). Die vier Beispiele aus den „6-Wochen-Projekten“ behandeln unterschiedliche Themen (siehe Tabelle 3). Durch die Analyse dieser beiden Projektkategorien sollte der Effekt unterschiedlicher Themengebiete bei der Teamarbeit untersucht werden. In der folgenden Tabelle werden die ausgewählten Fälle übersichtlich dargestellt. Eine Beschreibung

---

<sup>22</sup> Die Acht Fälle beinhalten zwei Fälle (Fall 5 und Fall 5') von einem gleichen Design Thinking Team. Es wird jedoch von zwei Fällen gesprochen, da die analysierten Passagen zwar vom gleichen Team aber zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Projekt (jeweils Pre-Feldrecherche und Post-Feldrecherche) erhoben worden sind. Fall 5 und Fall 5' stellen somit jeweils einen Fall aus dem vermuteten Analyse- und dem Vergleichshorizont.

der einzelnen Interaktionssysteme ist beispielhaft im Abschnitt 4.22 als formale Beschreibung der einbezogenen Design Thinking Teams und im Detail im Abschnitt 5 zu finden.

| Prozessphase   | 3-Wochen-Projekt   | 6-Wochen-Projekt   |
|--|--|--|
| Pre-Feldrecherche – Phase<br><i>Verstehen</i>              | Fall 1, Team Chato, the homeless, Thematik Verbesserungen für Obdachlose in Berlin (3 Passagen)      | Fall 2, Team Excluding homeless, Thematik Verbesserungen für Obdachlose in Berlin (3 Passagen)                                 |
|  | Fall 3, Team Being homeless, Thematik Verbesserungen für Obdachlose in Berlin (3 Passagen)           | Fall 4, Team Life-Sciences, Thematik Verbesserung des Konferenzerlebnis für Translationale Forscher:innen (2 Passagen)         |
|  | Fall 5, Team Self-confident homeless, Thematik Verbesserungen für Obdachlose in Berlin (4 Passagen)  | Fall 6, Team Family, Thematik Verbesserung der Attraktivität von regionalen Lebensmitteln für Familien (2 Passagen)            |
| Post-Feldrecherche – Phase<br><i>Sichtweise definieren</i> | Fall 5', Team Self-confident homeless, Thematik Verbesserungen für Obdachlose In Berlin (3 Passagen) | Fall 7', Team Thyroid, Thematik Verbesserung der Medikamenteneinnahme von Patient:innen mit Schilddrüsenproblemen (2 Passagen) |

Tabelle 3: Sampleübersicht über die interpretierten Fälle

## 5. Ergebnisse: Empirische Rekonstruktion von Rahmungsprozessen in der Teamarbeit während der Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking – eine Typenbildung

Im Zuge der Forschung zu dieser Arbeit wurden Videoaufzeichnungen von 11 verschiedenen Design Thinking Teams generiert. Die in Tabelle 3 aufgeführten Fälle mündeten in einer Typenbildung. Von ihnen werden drei Fälle im Detail beschrieben, die dabei jeweils einen Typus repräsentieren. Detaillierte Beschreibungen der Fälle befinden sich im Anhang zu dieser Arbeit.

### 5.1 Einleitung zu den analysierten Fällen – Rahmungsprozesse bei der Bearbeitung des Problemraums vor der gemeinsamen Feldrecherche

Die Fälle dokumentieren die herausgearbeiteten Unterschiede in den Rahmungsprozessen zu Beginn eines Design Thinking Projektes. Demgegenüber werden zwei weitere Fallbeispiele als Vergleich gesetzt, welche einen Kontrast des Rahmungsprozesses repräsentieren, der zu einem späteren Zeitpunkt im Projektverlauf angesiedelt ist. Konkret unterscheidet sich der Analysehorizont vom Vergleichshorizont des späteren Zeitpunktes in seiner Ausgangsbedingung darin, dass im ersteren noch keine gemeinsame Feldrecherche (Pre-Feldrecherche, Interviews und Beobachtungen zur Thematik) stattgefunden hat. Die Fälle im Vergleichshorizont wiederum sind direkt an eine gemeinsame Feldrecherche angeschlossen (Post-Feldrecherche). Dabei liegt der Fokus dieser Arbeit auf den Rahmungsprozessen ohne Feldrecherche (Pre-Feldrecherche), also zu Beginn des Design Thinking Projektes. Es soll herausgearbeitet werden, wie das Team durch den Diskurs über die Projektthematik eine Rahmung erarbeitet, welche für das Team handlungsleitend wirkt (konstituierende Rahmung für den Lösungsraum). Von besonderem Interesse ist dabei der Umgang mit Inkongruenzen von Orientierungen bezüglich der Projektthematik innerhalb des Teams. Ein unterschiedlicher Umgang mit diesen Inkongruenzen und somit auch unterschiedliche Mechanismen des Rahmungsprozesses schlagen sich sowohl auf der Ebene der Wissensbasis als auch der Ebene der Diskursorganisation nieder, was durch die Typenbildung dargestellt werden soll.

Die unterschiedlichen Typen werden anschließend an dieses Kapitel jeweils durch einen Fall aus der Thematik „Verbesserungen für Obdachlose in Berlin“ erläutert. Der jeweilige zweite Fall zum Typus befindet sich im Anhang. Eine Ausnahme bildet die Beschreibung des

Vergleichshorizonts, bei dem beide analysierten Fälle beschrieben werden. Dies soll der Darstellung der Varianzen im Vergleichshorizont Rechnung tragen.

Auf dem Foto lässt sich der so genannte Team Space erkennen, welcher durch drei Whiteboards von anderen Team Spaces im gleichen Raum abgegrenzt ist. In der Mitte steht ein Stehtisch mit vier Stühlen. Auf dem Tisch liegen von den Projektpartner:innen erstellte Materialien zur Beschreibung der Projekt Challenge sowie Notizblöcke und Stifte zu Dokumentationszwecken für das Team. Weiterhin befindet sich in einem Fach unter dem Tisch ein Laptop, welches vom Team zur Recherche verwendet werden kann.

Die folgende Präsentation der Fälle ist begleitet durch die Einführung der Initialrahmung der Projektaufgabe sowie die Einführung in die Strukturen des Teams und ein Fotogramm des jeweiligen Teams in seinem Team Space. Anschließend sind die Passagen als Transkript abgedruckt, flankiert von einer formulierenden Interpretation vor dem Transkript und einer reflektierenden Interpretation nach dem Transkript.

## 5.2 Typ A: Unreflektierte Reformulierung basierend auf Fremdrahmung und Common-Sense Konstruktionen

Typ A zeigt eine durch Fremdrahmung bestimmte divergente Diskursorganisation, was in eine unreflektierte Reformulierung der Initialrahmung mündet. Die Formulierung entsteht auf Basis impliziter Orientierungen, einhergehend mit verdeckten Rahmeninkongruenzen innerhalb des Teams.

### 5.2.1 Fallbeispiel 1 – Team Chato, the homeless – Obdachlosigkeit in anderen Kulturen

Dieser Fall besteht aus einem Team von fünf Mitglieder und einem Coach (Buchstabe A in Abbildung 10). Das Team und der Coach sind um den Stehtisch verteilt. Das Team hat das Material zur Projekt Challenge gesichtet und erste Assoziationen zum Thema Obdachlosigkeit an das Whiteboard geschrieben. Nun werden diese Assoziationen im Team besprochen.



Abbildung 10 Screenshot Video Team "Chato, the homeless", Day1, 3w, ST15

Passage a: „It's just a way of living" - Dekonstruktion von Stereotypen am Kontrastfall

In der Passage wird zunächst auf die Erfahrung eines Teammitglieds mit Obdachlosigkeit in Ecuador verwiesen (Z. 1) und Obdachlosigkeit in diesem Kontext als eine Art Lebensstil dargestellt (Z. 2–6). Die ecuadorianische Gesellschaft „judge [bewertet]“ Obdachlosigkeit nicht als negativ, sondern als „nice way of living [netter Lebensstil]“ (Z. 7/8). Dem stehe eine Gesellschaft gegenüber, welche Obdachlose als „lazy [faul]“ wahrnimmt (Z. 8/9).

- 1 Df: Yeah and also that (.) for example that I::I knew that guy in Ecuador where being  
 2 homeless was not a social problem  
 3 Cf: L Yeah. Yeah.  
 4 Df: It's just a way of living, like the way of  
 5 Cf: L Kind of a new way of living  
 6 Df: Kind of just not having a::a house.  
 7 Cf: And that also, people don't judge you when you live like this. they just say ah, it's a nice  
 8 way of living. so, you don't have this kind of ah, you're homeless. maybe you were  
 9 lazy in the past or

Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 1-9)

Die von Df eingebrachte Erfahrung mit Obdachlosen in Ecuador wird implizit als Kontrast zur Situation in Berlin dargestellt. Was im Challenge-Brief der Auftraggeber:innen für die Situation in Berlin angenommen wird (soziale Problematik von Obdachlosigkeit), erscheint als negativer Gegenhorizont, und es wird ein Bild der Normalisierung gezeichnet („just a way of living“ Z.

4; „just not having a house“ Z. 6 – Obdachlosigkeit als alternativer Lebensstil). Die implizite Betonung der Normalisierung von Obdachlosigkeit in Ecuador wird ergänzt durch eine negative Konstruktion dessen, was für die Situation in Berlin angenommen wird (Bewertung von Obdachlosen durch die Gesellschaft als „faul“), hin zur Positionierung der Situation im Kontrastfall Ecuador („a nice way of living“ Z. 7/8; „people don’t judge you when you live like this“ Z. 7 – keine negative Bewertung von Obdachlosen und die Anerkennung von Obdachlosigkeit als Lebensstil). Hier zeigt sich, wie Erfahrungswissen aus einer anderen Kultur als Kontrast verwendet wird und von daher für den eigentlichen Fall in Berlin vermeintliche implizite Common-Sense-Stereotype identifiziert werden (in Ecuador werden Obdachlose nicht als faul bewertet (Z. 7–9): die implizite Orientierung der Bewertung Obdachloser als faul in Berlin; in Ecuador ist Obdachlosigkeit kein soziales Problem (Z. 1/2). Die Erkenntnisse aus dem Kontrast werden nicht in Fragen an die Analysesituation formuliert, sondern als gegenteilige implizite Rahmung gesetzt. Die Kontrastierung ermöglicht es hier zwar die vermeintliche gesellschaftliche Orientierung zu dekonstruieren, ihr ein empirisches Gegenbeispiel zu liefern (in Ecuador ist Obdachlosigkeit einfach nur ein Lebensstil). Zugleich beruht die Orientierung jedoch nicht auf Erfahrungswissen, sondern auf kommunikativem Wissen, auf stereotypen Common-Sense-Konstruktionen. Ein Hinterfragen und eine Dekonstruktion der eigenen Stereotype über die gesellschaftlichen Etikettierungen finden nicht statt.

Vorschlag zur Bearbeitung weiterer Vergleichsfälle

Es wird für interessant befunden, sich über unterschiedliche Kulturen bzw. Kontexte Gedanken zu machen (Z. 10). Es wird überlegt, was wohl hinter der erzählten Geschichte über Chato aus Ecuador stecken könnte – ob es eine Art freie Entscheidung für ein unabhängigeres, freieres Leben sein könnte (Z. 11–13).

10 Bf: So, it's interesting to think about different culture or context

11 AfC: Yeah. i was just trying to think what's, what's, what's behind that [the story about Chato in Ecuador]? is it like (.) is that

12 like a, like a conscious choice after a while? that actually this kind of life is more

13 independent or more liberal?

Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 11-13)

Die durch Bf eingeführte Proposition stellt eine Möglichkeit zur Reflexion des eingeführten

Kontrastfalls auf meta-kommunikativer Ebene und eine Erarbeitung weiterer Vergleichsfälle dar. Sie wird allerdings nicht verfolgt, da die Reaktion des Coaches AfC sich sogleich auf die kommunikative Ebene begibt (Überlegung zu Hintergründen der Geschichte über Chato, Z. 11 ff.) und versucht Konklusionen aus dem bisher eingeführten Kontrastfall zu formulieren. Die Möglichkeit der Eröffnung weiterer Kontingenzen durch weitere Vergleichsfälle wird nicht genutzt. Vielmehr wird auf Basis von – als Fragen formulierten – Annahmen versucht, die Orientierung des Kontrastfalls zu formulieren. An dieser Stelle könnte das Team die formulierten Fragen zum Anlass nehmen, um diese in der Feldrecherche empirisch zu erforschen. Hier zeigt sich eine implizite Inkongruenz zwischen einer methodischen Reflexion<sup>23</sup>, die auf der Einbeziehung weiterer Vergleichsfälle beruht, und der Formulierung einer Proposition auf der Grundlage eines einzigen Falls, die auf Common-Sense-Konstruktionen basiert.

Es wird formuliert, dass es vielleicht einen Unterschied der sozialen Akzeptanz in verschiedenen Gesellschaften gibt. Diese soziale Akzeptanz sei in Ecuador vielleicht höher als woanders, schließlich seien Straßenkinder hier, in Berlin, seltener (Z. 14–15). Es könnte auch am Wetter liegen. In Ecuador würde man nicht aufgrund von Kälte sterben, wenn man auf der Straße schlafen würde (Z.16–19).

14 Fm: Maybe it's socially more accepted to live that way than in other communities. here,

15 runaway kids are quite rare; so maybe, society (.) you know?

16 Df: Yeah. and also, I think, that in Ecuador, it could have something to do with the stable

17 weather conditions; because it never, you're never freezing on the streets; you won't die;

18 because you sleep on the streets.

19 Af: Yeah

Hier zeigt sich der Vorschlag einer Formulierung der Orientierung bezogen auf den Kontrastfall („socially more accepted ... than in other communities“ gesellschaftliche Akzeptanz des Lebensstils auf der Straße in Ecuador (Z. 14)) und implizit damit eine Reformulierung auf die Rahmung des Projekts. In Berlin seien Straßenkinder eher selten „here, runaway kids are quite rare [hier, sind Straßenkinder selten]“ (Z. 15), also auch weniger gesellschaftlich akzeptiert als in Ecuador. Der eigene Projektkontext der Obdachlosen in Berlin wird weiterhin in Relation

---

<sup>23</sup> Vgl. zum Begriff der Reflexion Bohnsack 2017, S. 77f

zum Erfahrungswissen aus dem Kontrastfall rekonstruiert (geringe gesellschaftliche Akzeptanz und schlechte Wetterbedingungen als gegenteilig zur Situation in Ecuador). Dabei stützt sich allerdings nur die Darstellung des Kontrastfalles auf Erfahrungswissen. Die Übertragung ins Gegenteil zum eigentlichen Projektkontext in Berlin basiert auf Stereotypen bzw. Common-Sense-Konstruktionen. Die Formulierung der Orientierung verbleibt im Konjunktiv, wird aber auch nicht als Frage zur weiteren Recherche aufgenommen.

Passage b: „A guy in Italy“ - Betrachtung einer weiteren, zur Orientierung passenden Passage

Cf beschreibt einen Fall eines jungen gebildeten Mannes aus Italien, welcher sich bewusst dazu entschieden habe, keine eigene Unterkunft und auch keine Krankenversicherung zu haben (Z. 20–24). Er wäre demnach bewusst obdachlos (Z. 25). Eine weitere Darstellung eines Vergleichfalls schließt sich an. Df habe über einen Fall gelesen, bei dem ein berufstätiger Mann seine Wohnung bewusst kündigte, um am Arbeitsplatz zu übernachten (Z. 26–30). Dies wird ebenfalls als *eine Art von Obdachlosigkeit* markiert (Z. 30/31).

20 Cf: I also met a guy in Italy. he also studied, um (.) and he's a well informed man and thirty  
21 years old, but he decided not to own a flat; he always sleeps at a friend's place  
22 somewhere else. somewhere in Italy he's always travelling around; he has no health  
23 insurance (.) and that's the way he decided he wants to live.  
24 Df: To live. mhm  
25 Cf: So, he's also kind of homeless, but kind of expected (.) and um (.) it's not  
26 Df: And actually, I read something; just I think it was last week; about a guy who err (.) just  
27 read, I think, the title and some sentences err (.) I didn't read the whole article; about a  
28 guy who decided to err (.) to quit the flat and the apartment and to just live in the agency  
29 he lived in (.) he was working at an agency and yeah (.) he was just saying I don't need a  
30 flat; I'll just sleep here on the couch and I can just save the money. umm (.) also kind  
31 of a homeless person, right?

Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 20–31)

Der initiale Vergleichsfall aus Ecuador wird durch weitere Darstellungen ergänzt. Diese werden ebenfalls als Kontrast zum eigentlichen Projektkontext gerahmt („kind of homeless“, Z. 25 – eine andere Art von Obdachlosigkeit, sowie „a guy who decided to quit the flat“, Z. 28 – Obdachlosigkeit als bewusste Entscheidung). Die bisherige implizite und im Konjunktiv formulierte Rahmung des Kontrastfalles wird durch diese Ergänzung passender empirischer Fälle weiter elaboriert. Dabei stützen sich die zusätzlichen Fälle immer weniger auf

Erfahrungswissen. Wurde zunächst ausgiebig ein Fall dargestellt und detailliert erfragt, handelt es sich nun nur noch um knappe Schilderungen von Beobachtungen bzw. kommunikativem Wissen (aus den Printmedien). Die Orientierung am eigentlichen Projektkontext der Obdachlosigkeit in Berlin bleibt weiterhin nur implizit hinter dem Kontrast der Vergleichsfälle erkennbar. Die implizite Orientierung über Obdachlose in Berlin kann demnach lediglich aus dem Kontrast zu den geschilderten Fällen aus anderen Kontexten erschlossen werden. Die implizit der Berliner Öffentlichkeit unterstellte Orientierung ist durch Obdachlosigkeit als unfreier Lebensstil und einer Aberkennung von Obdachlosigkeit als normaler Lebensstil geprägt.

Formulierung einer Orientierung

Es wird nun nach einer Bezeichnung für jene Obdachlosen gesucht, welche sich bewusst für die Obdachlosigkeit entscheiden (Z. 32). Diese könnten als „free mind seeker ... freedom seeker [Freigeister]“ (Z. 33/34) bezeichnet werden.

32 Cf: How should we call these homeless people who decide to be homeless?

33 Bf: The free (.) the free mind seeker.

34 Fm: L The freedom seeker, kind of.

Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 32–34)

Hier wird durch die Bezeichnung der geschilderten Kontrastfälle als Freigeister eine Orientierung der dargestellten kontrastiven Vergleichsfälle zur Explikation gebracht. Es werden Formulierungen zur Rahmung der Kontrastfälle vorgeschlagen. Obdachlosigkeit wird für die dargestellten Kontrastfälle als aktive und bewusste Suche nach Freiheit gerahmt und die Obdachlosen selbst als „Freigeister“ bezeichnet. Durch die vorherige Kontrastierung der geschilderten Fälle kann eine implizite Orientierung gegenüber den Obdachlosen aus dem eigentlichen Projektkontext in Berlin vermutet werden, welche nicht explizit Teil dieser Kategorie von „Freigeistern“ sind, sondern im Kontrast zu dieser Kategorie stehen.

Passage c: „A change of perspectives“ - Reformulierung der Analyse basierend auf Common-Sense-Konstruktionen

Nun wird nach dem Inspirationsgehalt der Kontrastfälle gefragt (Z. 35). In Ecuador hätten die Leute ein „romantic image [romantisches Bild]“ (Z. 36) von Obdachlosigkeit, was in Berlin

eben nicht der Fall sei. In Berlin hätten die Obdachlosen keine andere Wahl (Z. 36–38). Obdachlose hier seien unfreiwillig obdachlos (Z. 39/40). Dies hätte auch mit Selbstrespekt zu tun. So hätte der italienische Obdachlose noch Selbstbewusstsein (Z. 41–43). Man könne ihnen [den Obdachlosen in Berlin] eine andere Perspektive aufzeigen (Z. 44/45).

35 Em: But in which way is it inspiring? So what's the inspiring point?  
36 Cf: The inspiring point is that (.) in this place, people have got a kind of romantic image in  
37 their head that it's kind of (.) yeah, I can, I can stand this, I can stay without a flat. But the  
38 people we are talking about, they haven't this romantic image in their head; because they  
39 have no other choice. And then it isn't romantically worn. So, it's just (.) kind of people  
40 decide that they want to do it. And they don't have a choice  
41 Df: Yeah. And also it has to do with this self-respect thing again; because I guess this  
42 agency guy, he doesn't have a problem with his self-respect. He's, he, he keeps his  
43 dignity although he doesn't have a home any more.  
44 Bf: So (.) yeah.  
45 Df: Maybe it's a change of perspectives that we could (.) at one point show them,

Reflektierende Interpretation der Passage c (Z. 35–45)

Nun wird die Bewertung der Kontrastfälle hinsichtlich ihres Inspirationsgehalts gegenüber dem Analysefall der Obdachlosen in Berlin hinterfragt. Eine Reflexion der Rahmung der Kontrastfälle auf die eigentliche Projektsituation wird hiermit eingefordert, sogar als Frage gestellt. Die Beantwortung zielt auf eben den Kontrast ab. Die Situation in Berlin sei genau das Gegenteil zu der Normalisierung und Positivierung in den Kontrastfällen. Die Kontrastfälle werden knapp als romantische Vorstellung von Obdachlosigkeit als möglicher Lebensstil gerahmt („I can stand this“, Z. 37). Dem gegenüber wird die Situation in Berlin als eben nicht romantisch gerahmt – Obdachlose in Berlin hätten keine andere Wahl („people we are talking about... have no other choice“, Z. 38-39). Weiterhin wird durch den Vergleich zum Kontrastfall den Obdachlosen in Berlin der Selbstrespekt abgesprochen (Z. 41–44). Als Konklusion wird die Möglichkeit einer Änderung der Perspektive der Berliner Obdachlosen eingebracht, welche derjenigen der Obdachlosen in den Kontrastfällen entspricht („It's a change of perspective that we could show them“, Z. 45). Hier findet die Reformulierung der Orientierung zum Teil ihre Explikation in der Konklusion, im Hinweis auf die Initiierung eines Perspektivwechsel der Obdachlosen in Berlin (Z. 44/45). Wie diese Perspektive genau aussieht, bleibt offen. Die Rahmung der Situation in Berlin wird lediglich durch die Kontrastierung mit den Vergleichsfällen generiert. Sie basiert damit auf Common-Sense-Konstruktionen bezüglich der Situation in Berlin, da hierzu keine Erfahrungswerte eingebracht werden. Die von Em angeregte Reflexion auf meta-kommunikativer Ebene hinsichtlich der Bedeutung, des Inspirationsgehalts,

der Kontrastfälle wird sogleich auf kommunikativer Ebene beantwortet, statt meta-kommunikativ diskutiert zu werden. So hätte man die Validität der Vergleichsfälle für den eigenen Analysekontext differenziert betrachten können und darauf aufbauend Fragen für die Feldrecherche formulieren können, welche eben die Perspektive der Obdachlosen in Berlin analysieren könnte, statt diese Perspektive basierend auf Annahmen über Kontraste zu fremden Kontexten zu formulieren.

Passage d: „My informants [in Berlin]“ - Verdeckte Rahmeninkongruenz in Bezug auf Erfahrungswissen im Berliner Kontext

Jetzt wird von einer Erfahrung aus Berlin, also dem eigentlich Projektkontext, berichtet. Demzufolge gäbe es Leute, welche gleichzeitig die Obdachlosenzeitung verkaufen würden und einer Tätigkeit bzw. einem Hobby nachgehen, welches sie jedoch allein finanziell nicht genügend stützen würde (Z. 46–51). Dies würde ihnen im Vergleich zu einer normalen Erwerbstätigkeit eine gewisse kreative Flexibilität ermöglichen. Zudem seien diese Leute sozial gut vernetzt (Z. 52–54).

46 Bf: So (.) err my informants [in Berlin] last year, that was interesting; because they're always selling  
47 the street paper. but at the same time, they have something (.) that's supporting  
48 something. so, one is a painter. and he's (.) but he cannot get enough money by  
49 painting. so, he has (.) he likes the flexibility of working in his job, while he paints. and  
50 he said, if he goes to a job that he can find which is like a 9 to 5 call center job, then  
51 he would be really restricted; he wouldn't have his creative space. but here he would  
52 get to meet the people; he would get connections; he's having a social network; he (.)  
53 his social network with the street paper business. and that's really intere- like the  
54 social capital he is creating  
55 Df: Yeah.

Reflektierende Interpretation der Passage d (Z. 46–55)

Hier zeigt sich nun ein divergenter Entwurf zur vorher aufgeführten Rahmung der Obdachlosen in Berlin. Diese seien eben auch kreativ, sozial vernetzt und bewusst nicht in einem normalen Arbeitsverhältnis, was der Orientierung der Kontrastfälle nahekommt (bewusste Entscheidung). Zudem stützt sich diese Darstellung auf Erfahrungswerte aus dem Kontext Berlin und widerlegt somit die vorherigen Common-Sense-Konstruktionen zur Situation in Berlin. Dies kommt einer verdeckten Rahmeninkongruenz gleich, bei der Common-Sense-Konstruktionen unentdeckt resp. unreflektiert den eigentlichen Erfahrungswerten gegenüberstehen. Die vorherige Rahmung durch einzelne Teammitglieder kann also als

Fremdrahmung verstanden werden, da nicht das gesamte Team dieser Rahmung folgen kann, diese Rahmeninkongruenz zugleich aber implizit bleibt. Denn es kommt zu keiner Formulierung von Fragen oder einer Konklusion hinsichtlich dieser Inkongruenz zur Situation in Berlin, und sie hat keine Konsequenzen für die weitere Verfahrensweise des Teams.

#### 5.2.2 Ebene der Wissensbasis: Normalisierungsstrategie für einen Kontrastfall basierend auf Erfahrungen aus anderen Kulturen, sowie Common-Sense-Konstruktionen bezüglich der eigenen Kultur

Dieser Fall lässt zunächst die Formulierung einer Orientierung zu einem Vergleichsfall erkennen. Dieser Vergleichsfall basiert auf Erfahrungswissen über einen Straßenjungen in Ecuador (Z. 1 ff.). Das Team dekonstruiert Stereotypen über Obdachlose anhand der Explikation ihres Erfahrungswissens („...that guy in Ecuador, where being homeless was not a social problem ... just a way of living...“, Z. 1–4). Ein weiterer Erfahrungsbericht über eine Person in Italien, sowie eine Erzählung über einen Zeitungsartikel über einen Menschen, der ‚freiwillig seine Wohnung verließ‘ (Z. 27/28), ergänzen diese Normalisierungsstrategie. Diese, auf Erfahrungen basierenden Vergleichsfälle werden als Kontrast zum eigentlichen Analysefall der Obdachlosen in Berlin gesetzt („It’s interesting to think about different culture or context [es ist interessant über unterschiedliche Kultur oder Kontext nachzudenken]“, Z. 10). Für den Analysefall zeigt sich eine Negation der Normalisierung – die betreffenden Personen des Analysefalls hätten gerade nicht diese ‚romantische Vorstellung‘ vom Leben ohne Wohnung („... the people we are talking about don’t have this romantic image in their head... I can stay without a flat“, Z. 38). Die Orientierung über Obdachlose in Berlin weist eine Stereotypisierung auf – diese wären unfreiwillig obdachlos und hätten kein Selbstwertgefühl („[homeless in Berlin] have no other choice ...“ Z. 39 und „this Agency Guy doesn’t have a problem with his self-respect [like the homeless people in Berlin]“, Z. 42). Hierbei bezieht sich das Team nicht auf erfahrungsbasiertes Wissen, sondern lässt Common-Sense-Konstruktionen erkennen. Ein weiterer Vorschlag einer Orientierung über die Obdachlosen in Berlin basierend auf Erfahrungswissen („So my informants [homeless in Berlin] last year ... were selling the street paper...he likes the flexibility of his Job [selling the street paper] ... [meine Informanten vom letzten Jahr [Obdachlose in Berlin] ... verkauften die Straßen- Zeitung ... sie mochten die Flexibilität ihres Jobs [Straßen-Zeitungen verkaufen] ...]“, Z. 46–54) weist ebenfalls eine Dekonstruktion der Stereotypisierung auf. Dieser Vorschlag der Formulierung einer

Orientierung über den Analysefall wird allerdings nicht bearbeitet. Eine Inkongruenz zwischen der Formulierung einer Orientierung basierend auf Common-Sense und einem Vorschlag einer Orientierung basierend auf Erfahrungen bleibt hier bestehen. Hier fehlt eine Reflexion bzw. eine Dekonstruktion der Aspekthaftigkeit des eigenen Common-Sense-Wissens über den Projektkontext, die Alltagskulturen resp. die Milieus von Obdachlosigkeit in Berlin. Der Fall lässt eine Bewertung des Diskurses hinsichtlich des Inspirationsgehalts erkennen. Propositionen, Fragen und Konklusionen zielen darauf ab, dem Team inspirierend hinsichtlich der Lösungsfindung zu dienen („What’s the inspiring point? [Was ist der inspirierende Punkt?]“, Z. 35). Der Wahrheitsgehalt des Erzählten spielt eine sekundäre Rolle.

### 5.2.3 Ebene der Diskursorganisation: Divergenz mit verdeckter Rahmeninkongruenz und Fremdrahmung

Der Diskurs im Fallbeispiel 1 zeichnet sich durch einen divergenten Diskursmodus aus. Er ist hauptsächlich durch implizite bzw. verdeckte Rahmeninkongruenzen und Fremdrahmung gekennzeichnet. Die Deutungshoheit wird der Erfahrungsträgerin Df überlassen. Nur sie formuliert Antworten zur Thematik basierend auf ihre individuelle Erfahrung im Themenbereich. Es wird basierend auf den Erfahrungen von Df eine Normalisierung von Obdachlosigkeit in den Vergleichsfällen formuliert, welche als nicht-zutreffend für den Analysehorizont in Berlin gerahmt wird (Passage c, Z. 36–45). Demgegenüber steht dann die implizite Orientierung der kreativen und sozial vernetzten Obdachlosen in Berlin, welche einer Normalisierung auch für den Analysekontext in Berlin näherkommt (Passage d, Z. 46–55). Diese Orientierung wird vom Team nicht bearbeitet, was zu einer verdeckten Rahmeninkongruenz führt.

### 5.2.4 Zusammenfassung Typ A: Unreflektierte Reformulierung basierend auf Fremdrahmung und Common-Sense Konstruktionen

Dieser Typus zeigt eine durch Fremdrahmung bestimmte divergente Diskursorganisation und auf Common-Sense basierende Orientierungen, was in eine unreflektierte Reformulierung der Initialrahmung mündet (siehe Tabelle 4). Das heißt, dass das Team durchaus eine für sie handlungsleitende Rahmung formuliert. Dies geschieht allerdings basierend auf impliziten Orientierungen, was mit verdeckten Rahmeninkongruenzen innerhalb des Teams einhergeht. Das Team dekonstruiert die Initialrahmung durch z.B. die Explikation von Vergleichshorizonten aus anderen Kulturen und eigenen Erfahrungen. Allerdings kommt das

Team nicht in einen meta-kommunikativen Reflexionsmodus bezüglich des Themenkontextes des Analysehorizonts. Obwohl Orientierungen in Bezug auf Vergleichshorizonte zur Explikation gebracht und reflexiv bearbeitet werden (Hinterfragen von Orientierungen bezogen auf andere Kontexte), wird dies nicht auf den eigenen Analysehorizont übertragen. Vielmehr verbleibt das Team bei Common-Sense-Konstruktionen, welche zwar durch Vergleichshorizonte und Erfahrungswissen hinterfragt werden, wobei sich daraus aber keine Reflexion bezüglich des Analysehorizonts ergibt. So verbleibt eine Reflexion des Vergleichshorizonts implizit, was zu verdeckten Rahmeninkongruenzen innerhalb des Teams führt. Eine implizite Rekonstruktion findet bezogen auf die aus dem erfahrungsbasierten Vergleichshorizont formulierten Orientierungen statt, wobei die Rahmung dem obliegt, der diese Erfahrung gemacht hat. Die Orientierungen basierend auf dem Vergleichshorizont werden nicht als Kontingenz für die Rahmung des Analysehorizonts genutzt. Es werden keine Fragen bezüglich des Kontexts des Analysehorizonts entwickelt, sondern Orientierungen basierend auf Common-Sense Konstruktionen zum Analysehorizont formuliert. So wird zum Beispiel der Analysehorizont als konträr zur Rahmung des Vergleichshorizonts bewertet (u.a. „Obdachlose in Berlin haben nicht dieses romantische Bild im Kopf, wie die Obdachlosen in Ecuador.“, Z. 91–93). Es werden innerhalb des Teams aber auch Orientierungen proponiert, welche inkongruent zu dieser Rahmung sind („Obdachlose in Berlin sind auch kreativ und selbstständig“, Z. 99–105). Diese Vorschläge werden nicht bearbeitet. Eine Bewertung der Propositionen durch das Team findet nicht bezüglich des Wahrheitsgehalts, sondern hinsichtlich des Inspirationsgehalts für eine potenzielle Lösungsfindung statt.

|  |   |
|--|---|
| Fall – Initialrahmung<br>(Challenge Brief) | Fall 1 – Gestaltet eine Möglichkeit, Obdachlose dazu zu befähigen ein besseres Leben zu führen  |
| Bearbeitungsprozess                        | Dekonstruktion anhand von Vergleichshorizonten und Reformulierung basierend auf Fremdrahmung eines Teammitglieds; niedriges praktisches Reflexionsniveau der Orientierungen im Vergleich zu den anderen Typen |
| Ebene der Wissensbasis                     | Erfahrungswissen aus Vergleichshorizont wird nicht auf den Analysehorizont projiziert, Common-Sense-Konstruktionen bezüglich des Analysehorizonts   |
| Ebene der Diskursorganisation              | Divergent, Verdeckte Rahmeninkongruenzen, Fremdrahmung  |

Tabelle 4: Übersicht Typ A - Typik der unreflektierten Reformulierung

### 5.3 Typ B: Implizite Rekonstruktion ohne Explikation von Orientierungen

Der Typ B zeigt einen Rahmungsprozess, welcher eine implizite Rekonstruktion der Initialrahmung aufweist, dessen Explikation aber sowohl propositional als auch performativ erst nach der Feldrecherche, respektive nach der Generierung gemeinsamen Erfahrungswissens ansetzt.

#### 5.3.1 Fallbeispiel 3 – Team Being homeless – Planung der Recherche

Dieser Fall besteht aus einem Team von vier Mitglieder. Der Coach ist in diesem Fall nicht anwesend. Eine externe Beobachterin ist in Abbildung 11 zu sehen (Xf), die bei der Arbeit des Teams jedoch keine weitere Rolle spielt. Das Team ist auf das Whiteboard fokussiert, auf dem es Vorschläge zur Bearbeitung des Projekts mit Klebezetteln notiert und diese nun diskutiert.



Abbildung 11 Team “Being homeless”, Day 1, 3w, ST15

Passage a: „I could call a friend“ - Formulierung von impliziten Orientierungen in Form von Fragen für den spezifischen Kontext der Notaufnahme

Es werden zunächst bereits gesammelte Stakeholder (Organisationen, Obdachlose, Pendler) aufgezählt und durch einen weiteren (Arzt) ergänzt (Z. 1–3). Dieser Arzt könnte Erfahrungen im Umgang mit Obdachlosen haben, denn er arbeitet in der Notaufnahme, in der auch Obdachlose „land [landen]“ würden (Z. 4–6). Es sei unklar, was Ärzte in so einem Fall

überhaupt ausrichten könnten, vor allem wenn es um Versicherung und ähnliches gehe (Z. 7/8). Zumeist würden die Obdachlosen dort zum Ausnüchtern bleiben können. Eine Möglichkeit zum Duschen gäbe es auch. Allerdings gäbe es auch häufig Konflikte, da die Obdachlosen aggressiv würden (Z. 9–15). Es ist nicht sicher, ob dies wichtige Informationen seien, aber man könnte ihn [den Arzt] einfach mal kontaktieren (Z. 16–17). Es wird vermutet, dass Obdachlose versuchen, ins Krankenhaus zu kommen, weil sie wissen, dass sie dort duschen könnten (Z. 18/19). Es wäre auch möglich, dass der Arzt Informationen darüber hat, warum Obdachlose im Krankenhaus „end up [enden würden]“ (Z. 20/21). Es wird vor allem Alkohol als Ursache vermutet (Z. 22).

1 Ef((Umm)) so we have like one organization; homeless people; also, organizational and  
 2 commuters maybe some [referring to Whiteboard]  
 3 Am L I could call a friend. he's a doctor. so, he might have some  
 4 experience; I mean I know for a fact that he does have a lot of  
 5 experience because he used to work in the (.) what is it (.)  
 6 emergency room part where they usually land then  
 7 EfWhat do they do? because I don't know how it works, because insurance and  
 8 everything  
 9 Am Very often they just let them lie there and kinda sober up for a while and then they  
 10 Ef Maybe also  
 11 Am L it it actually happens a lot that they get angry and get aggressive you know;  
 12 so there's a lot of conflict there  
 13 Ef L they also have the opportunity to shower there or something?  
 14 Am Yeah  
 15 Cm ((Mhhmm))  
 16 Am Not sure if that's very important, but I could just call him and talk to him for a while  
 17 Cm L Yeah  
 18 Ef Could be (.) well I don't know, maybe sometimes because they know ok if they end u  
 19 up in hospital that they have the opportunity to shower (.) maybe they just like try to  
 20 Am Or he might also know what the most common reason is why they end up in hospital.  
 21 that might be going to, you know  
 22 Cm °Alcohol most likely°

#### Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 1–22)

Hier zeigt sich eine Dekonstruktion der Projektaufgabe anhand der Unterteilung in verschiedene Stakeholder, also Teilhaber, der Thematik. Es geht dabei weniger um die Dekonstruktion der Initialrahmung als solche, als um die Auseinandersetzung mit der generellen Thematik Obdachlose in Berlin. In dieser Sequenz zeigen sich implizite Common-Sense-Konstruktionen über den Aufenthalt von Obdachlosen durch die Auswahl der Teilhaber (Hilfsorganisationen; Pendler im Nahverkehr; Notaufnahme). Spezifisch geht es hier um die Anwesenheit Obdachloser in Notaufnahmen und die damit verbundene Teilhabe von Ärzten.

Diese Teilhabe sei mit Problemen wie Aggressivität, Hygiene und Alkohol seitens der Obdachlosen verbunden, worin zumeist Common-Sense-Konstruktionen sichtbar werden. Allerdings werden diese Annahmen als mögliche Fragen an den Teilhaber selbst, den zu befragenden Arzt, formuliert und sind somit auch als Annahmen markiert. Teilweise kommen dadurch implizite Orientierungen zum Vorschein, welche ebenfalls auf Common-Sense-Konstruktionen zurückzuführen sind – so sei „Alkohol höchstwahrscheinlich“ ein Grund für eine häufige Krankenhauseinweisung (Z. 22). Es findet anschließend keine Bearbeitung dieser implizit eingebrachten Orientierungen innerhalb der Gruppe statt.

Passage b: „I am interested to collect a few stories.“ - Nennung möglicher Vergleichshorizonte in anderen Kontexten bzw. Kulturen

Es wird der Wunsch nach „stories [Erzählungen]“ zur Thematik, zum Beispiel aus der Sicht von Stadtverwaltungen, geäußert und sogleich Beispiele dazu aus anderen Ländern angeführt (Z. 23–27). In den USA gäbe es eine Kampagne, welche Obdachlose durch kleine Unterkünfte unterstützt (Z. 28–30). Diese seien zwar schön anzuschauen, aber auch sehr klein. Die Obdachlosen wären dann zwar nicht mehr offiziell obdachlos, ob damit ihre Probleme gelöst werden, bleibe fragwürdig (Z. 31–34). Weiterhin wird von einem Aufenthalt in Kalifornien berichtet (Z. 35–40). Hier wäre die Situation durch das warme Wetter begünstigt und ebenfalls durch Kampagnen unterstützt (sie bekämen Hunde und Zugtickets von Las Vegas nach Los Angeles, Z. 36–38). Ganz genau wüsste man dies aber nicht. Schließlich wäre es interessant genauer zu erfahren wie dort mit Obdachlosen umgegangen wird. Es wäre dann auch interessant herauszufinden, was in besonders kalten Orten mit den Obdachlosen passiert (Z. 40–42). Hier käme Moskau in Frage (Z. 43). Auch Orte, an denen Obdachlose illegal Unterschlupf finden, werden benannt, wie in Rumänien oder Paris (Z. 44-50).

- 23 Am I'm really really interested also to collect a few stories; that would be awesome  
24 Ef L Yeah how other countries deal with it  
25 Bf Exactly  
26 Am Yeah, for instance how cities or departments deal with it  
27 Cm L Ja  
28 Am In the states I think there's been a campaign and they give them like tiny houses  
29 Ef Ja  
30 Bf In?  
31 Am So they wouldn't count as homeless anymore; although, I mean it's good in a way  
32 that they have houses and can they're kind of cool; but they're really tiny so it doesn't  
33 really solve their problems. but they do have room and they sleep in there; but not  
34 much more  
35 Ef I used to stay in California a lot of people come there because of the good weather;

36 it's not too hot and not too cold and they (get dogs ((umm)) to take care of something  
 37 and, I don't know if it's a rumor, but I was told that ((umm)) for example homeless  
 38 people in Las Vegas get a one-way ticket to LA because in Las Vegas it's like in the  
 39 middle of the desert and it's too hot; so maybe that's a measure, like the government  
 40 is on. yeah, maybe it's interesting to (umm)) how they deal with it, or homeless people  
 41 where it is really cold what they do  
 42 Bf Ja  
 43 Cm Ja like in Moscow there are some  
 44 Ef Or like maybe there is some homeless people in the, in the canals? was it in  
 45 Romania or somewhere?  
 46 [Coach kommt dazu]  
 47 Bf They live where?  
 48 Ef In the canals  
 49 Bf Oh yeah like in Paris; it's a whole underground for I mean not just homeless but  
 50 also refugees and all kinds of illegal

### Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 23–50)

Hier wird nach weiteren Vergleichshorizonten gefragt. Dabei geht es vor allem um Vergleichsfälle, die einen Umgang mit Obdachlosen als mögliche Lösungsvariante aufzeigen. Es fließen unterschiedliche Perspektiven über die Situation von Obdachlosen in unterschiedlichen Kontexten (Wetterbedingungen, Hilfskampagnen) mit ein. Die Initialrahmung als solche wird nicht explizit hinterfragt. Die Sicht des Teams auf die Thematik, also welche Problematik von Obdachlosen in Berlin ihre zu erarbeitende Lösung adressieren soll, wird nicht zur Explikation gebracht. Eine Reformulierung oder Neu-Rahmung findet nicht statt. Vielmehr werden sogleich Lösungsbeispiele aus unterschiedlichen Kulturen und Kontexten angeführt, wobei sich diese Beispiele hauptsächlich auf kommunikativ-generalisiertes Wissen beziehen („tiny houses campaign“ Z. 28; „one-way ticket to LA...because of the heat [in Las Vegas]“, Z. 37; „homeless living in the canals“; Z. 44/45). Implizite Orientierungen (Illegalität, Wetterbedingungen) treten in diesem Zusammenhang auf, werden aber, wie zuvor, nicht bearbeitet. Vielmehr liegt der Fokus auf der Sammlung verschiedener möglicher Felder für die Feldrecherche. Die Sammlung und Benennung verschiedener Kontexte und Teilhaber kann durchaus als Dekonstruktion der Initialrahmung in eben diese Elemente gewertet werden. Diese Unterteilung wird nicht im Team reflektiert oder meta-kommunikativ bearbeitet (u.a. Hinterfragung der Auswahl der Stakeholder) und bleibt daher eine implizite Dekonstruktion. Der Kontext der Berliner Obdachlosen und deren Wetterbedingungen werden nicht besprochen. Es bleibt bei der Suche nach möglichen Lösungsvarianten aus Vergleichshorizonten, statt einer Rekonstruktion der Problemstellung.

Passage c: „We are shadowing them“ - Implizite Orientierungen und verallgemeinernde Formulierung von Fragen

Nun tritt der Coach Coa fL hinzu und fragt das Team nach ihren Plänen hinsichtlich einer so genannten „Immersion“ (Eintauchen in die Lebenswelt der Obdachlosen in Berlin). Dabei verweist sie auf den ethischen Aspekt, den die Gruppe zuvor als Hindernis dargestellt hatte (Z. 60–62). Das Team meint, die Gruppe würde eine Art Immersion durchführen bzw. die Obdachlosen beschatten, indem sie U-Bahn fahren und das Verhalten der Obdachlosen beobachten, z.B. ob die Obdachlosen nach Geld fragen (Z. 63–66). Der Coach formuliert als Frage, was das Team als Aktivitäten auf Klebezetteln geschrieben hat („do you want to try to sleep on a bench? [„Wollt Ihr versuchen, auf einer Bank zu schlafen“?] (Z. 67–68). Das Team fügt hinzu, dass man dadurch herausfinden möchte, ob es Möglichkeiten für Strom und Duschen gäbe (Z. 69–71). Schließlich wird dies vom Coach validiert (Z. 72).

60 Coa fL Maybe you want to think about an immersion somehow still; one that is not too  
61 ethically difficult. which I would totally understand. maybe some different kind of  
62 immersion that you could do  
63 Am Well, in a way we do an immersion when we go to the U7 was it?  
64 Cm Ja, like we are shadowing them  
65 Am Yeah, and just really pay attention who is there how they ask us for money, what  
66 they do and stuff. it would be a real simple one but still  
67 Coa fL I mean this is what you wanna do? [zeigt auf post its] so do you want to try to  
68 sleep on a bench? is that what you wanna do?  
69 Cm Or find out like how, if you have a cellphone see if you can find a place to charge  
70 it or  
71 Am Find a place to take a shower, to sleep, to you know?  
72 Coa fL Ok (5)

Reflektierende Interpretation der Passage c (Z. 60–72)

Die vom Coach angesprochene Immersion zielt im Rahmen von Design Thinking auf ein Nacherleben der Situation der Obdachlosen – ein Eintauchen (Immersion) in deren Lebenswelt. Dies kommt einer methodischen Rahmung der Herangehensweise des Teams durch den Coach gleich. Diese Methode wird, je nach Ausführung, als „ethically difficult [ethisch schwierig]“ eingestuft und daher auf eine ethisch weniger schwierige Ausführung verwiesen („maybe some different kind of immersion that you could do“, Z. 61/62). Das Team verweist auf die bestehende Planung, welche ihrer Ansicht nach, eine Immersion beinhaltet. Damit weist das Team den Vorschlag des Coaches einer weiteren Immersion ab. Hier zeigt sich die implizite Orientierung des Teams, dass Obdachlose in U-Bahnhöfen zu finden sind und nach Geld fragen

(Z. 65/66). Dabei wollen sie dieses vermutete Verhalten beobachten und interpretieren. Trotz der auf Common-Sense-Konstruktionen basierenden impliziten Orientierung, ermöglicht sich das Team, neue, bisher ihnen verborgene Beobachtungen, machen zu können. Die Common-Sense-Konstruktion ist dadurch nicht Basis für die explizite Rahmung des Projekts, sondern Anlass zur Beobachtung und Erfahrungsgewinnung in der Feldrecherche. Ebenso zeigt die Auswahl der Recherche-Kontexte für die Immersion (auf einer Bank übernachten, versuchen duschen zu können und das Telefon zu laden, Z. 68–71) ihre implizite Orientierung gegenüber der Situation von Obdachlosen – deren Problematik wäre es demzufolge, alltägliche Dinge wie Duschen und Handy Laden, erfüllen zu können. Diese Orientierung lässt einen Bezug zu dem eigenen Erfahrungsraum vermuten, in dem die benannten, alltäglichen Dinge einen hohen Stellenwert haben. Sie basiert daher auf Common-Sense-Konstruktionen und ist nicht durch Erfahrung im Feld *Obdachlosigkeit* gestützt. Das Team stützt allerdings seine Rahmung für das Projekt nicht auf diese impliziten Orientierungen, sondern formuliert diese als Fragen bzw. als Untersuchungsgegenstand für die bevorstehende Feldrecherche. Die impliziten Orientierungen sind Basis zur Formulierung von Fragen für die Feldrecherche, welche schließlich zur Erkenntnisgewinnung basierend auf Erfahrungen im Feld und der Reformulierung des Projekts führen.

### 5.3.2 Ebene der Wissensbasis: Planung zur Generierung von Erfahrungswissen mit impliziten Orientierungen basierend auf Common-Sense-Konstruktionen

In diesem Fall wird hauptsächlich die Vorgehensweise des Teams besprochen und eine methodische Rahmung formuliert. Thematische Orientierungen treten implizit auf. Der Coach bringt sich auf methodischer Ebene ein, indem er die Methode der Immersion als relevant für die Vorgehensweise rahmt (Z. 101 ff.). Das Team fokussiert sich auf die bevorstehende Feldrecherche. Eigene Orientierungen zur Projektthematik werden nicht bearbeitet. Die Initialrahmung wird nicht reflektiert. Dennoch leiten implizite thematische Orientierungen die Planung der Feldrecherche, was vom Team nicht reflektiert wird. Sie basieren auf Stereotypen und Common-Sense-Konstruktionen („*they end up in Hospital because of] alcohol most likely. [Sie landen höchstwahrscheinlich wegen Alkoholkonsum in der Notaufnahme.]*“, Z. 46 oder „*... maybe sometimes because they know if they end up in hospital that they have the opportunity to shower (.) maybe they just like to try to. [vielleicht, wenn sie wissen, dass sie im Krankenhaus landen und sie dort die Möglichkeit zum Duschen haben (.) vielleicht versuchen sie es deshalb.]*“, Z. 42/43). Das Einbringen von Vorschlägen zu Interviewmöglichkeiten zeigt

90

implizit erste Orientierungen auf, welche auf Common-Sense-Konstruktionen basieren. So werden Obdachlose in der Notaufnahme und im Krankenhaus vermutet (Z. 30 ff.), die Stadtverwaltung wird als Gestaltungsträger betrachtet (Z. 47; Z. 78) und das Wetter in anderen Ländern spiele nach Ansicht des Teams eine wesentliche Rolle. Dementsprechend ist die Planung der Feldrecherche in diesem Fall durch unbearbeitete, implizite Orientierungen basierend auf Common-Sense-Konstruktionen beeinflusst. Die Auswahl der Recherchemöglichkeiten weist eine Unterscheidung in Vergleichshorizonte (Situation von Obdachlosen in anderen Kulturen) und Analysehorizont auf (Rechercheorte vor Ort wie U-Bahnhöfe und die Notaufnahme). Es werden Fragen zu diesen Bereichen formuliert, deren Beantwortung in der Feldrecherche zu mehr Erfahrungswissen im Team führen soll. Der Bewertungshorizont bezieht sich auf Propositionen die „interesting [interessant]“ (Z. 23) für das Team erscheinen und Inspirationen für die Problemdefinition und Lösungsfindung liefern. Weiterhin spielt die Durchführbarkeit eine Rolle in der Bewertung von Recherchemöglichkeiten („But then we definitely need somewhere where we know there’s homeless people in the U-Bahn ... not that we take a train for an hour and we don’t have any. [Wir müssen dann einen Ort in der U-Bahn finden, an dem wir Obdachlose definitiv finden ... nicht, dass wir eine Stunde mit der U-Bahn fahren und Niemanden finden]“, Z. 24).

### 5.3.3 Ebene der Diskursorganisation: Parallel in Bezug auf die methodische Rahmung, keine Formulierung von Orientierungen bezüglich der Initialrahmung

Dieser Fall zeichnet sich durch eine parallele Diskursorganisation aus, wobei das Team in kurzer Interaktion mit dem Coach einen divergenten Modus zeigt. Alle drei Passagen adressieren hauptsächlich die methodische Rahmung, also die Vorgehensweise zur Generierung von Erfahrungswissen bezüglich der Projektthematik. In der Passage a zeigt sich dabei eine gemeinsame Orientierung bezüglich der Relevanz des Ortes Krankenhaus für die Feldrecherche. Es werden gemeinsam Fragen formuliert und dabei implizite Orientierungen zur Explikation gebracht, welche zunächst unbearbeitet bleiben. In der Passage b widmet sich das Team Vorschlägen von Vergleichshorizonten. Hier ist erneut eine parallele Diskursorganisation festzustellen, bei der die gemeinsame Orientierung in der Relevanz und dem Interessantheitsgrad verschiedener Vergleichshorizonte besteht. Dies zeigt sich an den aufeinander aufbauenden Propositionen und Anschlusspropositionen zum Thema

Vergleichshorizonte. Schließlich zeigt sich innerhalb des Teams auch in Passage c eine parallele Diskursorganisation und eine gemeinsame Orientierung bezüglich des Vorgehens zu Zwecken einer Immersion. Propositionen werden teilweise von anderen Teammitgliedern fortgeführt (Z. 69–71) und durch Anschlusspropositionen (Z. 63–66) ergänzt. Der Coach hinterfragt die Vorschläge des Teams zur Immersion, indem sie die Vorschläge ironisierend wiederholt (Z. 67/68). Schließlich endet die Passage in einer rituellen Synthese mit Validierung durch den Coach (Z. 69–72). Das Team als solches interagierte in diesem Fall durchgängig im parallelen Modus mit gemeinsamer methodischer Orientierung.

#### 5.3.4 Zusammenfassung Typ B – implizite Rekonstruktion ohne Explikation von Orientierungen

Dieser Typus zeigt einen Rahmungsprozess, welcher eine implizite Rekonstruktion der Initialrahmung aufweist, dessen Explikation aber sowohl propositional als auch performativ erst nach der Feldrecherche, respektive nach der Generierung gemeinsamen Erfahrungswissens ansetzt (siehe Tabelle 5). Der Rahmungsprozess wird bei diesem Typus propositional angesetzt, jedoch finden performativ implizite Rahmungen durch die Auswahl der Feldrecherche (Stakeholder, Interviewpartner, Formulierte Fragethemen) statt. Die Auswahl und Planung der Orte der Feldrecherche werden nicht reflektiert. Vielmehr wird die Auswahl der Feldrecherche auf Common-Sense-Konstruktionen basiert (Obdachlose findet man in der Notaufnahme u.a.). Auch treten implizite Orientierungen auf (Z. 22 „Alcohol [is] most likely [the reason for homeless to get into the hospital]“), welche nicht bearbeitet werden. Der Diskursmodus in diesem Typus ist parallel und weist keine Inkongruenzen auf. Hinsichtlich der Ebene der Wissensbasis zeichnen sich die Passagen durch einen hohen Planungsgrad zur Generierung von konjunktivem Wissen auf Basis der Erfahrungen Dritter (Interviewpartner, Stakeholder u.a.) aus. Dabei finden bereits vorhandene Orientierungen innerhalb des Teams hauptsächlich implizit in der Formulierung von Fragen oder der Auswahl von geeigneten Vergleichshorizonten ihren Einzug in den Diskurs. Diese versteckten Orientierungen basieren auf Common-Sense-Konstruktionen (Passage a, Z. 22, Alkohol und Obdachlose hängen zusammen) und werden innerhalb des Teams nicht reflektiert oder bewertet. Die Subjektivität, der auf diesen impliziten Orientierungen ausgewählten Vergleichshorizonte wird teilweise durch die Diversifikation der Vergleichshorizonte kompensiert (Einbezug unterschiedlicher Vergleichshorizonte). Eine Dekonstruktion der Projektthematik findet in den Passagen auf der Planungsebene bezüglich der Auswahl von Vergleichshorizonten statt. Weiterhin zeichnen sich

92

die Passagen durch einen starken Fokus des Diskurses auf die Diskussion der Methoden aus. Dabei spielt der Coach eine wichtige Rolle, indem er auf methodische Möglichkeiten verweist, welche die Perspektiven um weitere Eindrücke ergänzen und somit der subjektiven Auswahl von Vergleichshorizonten entgegenreten (Z. 60 ff. – Aufruf zur Immersion durch den Coach). Das Team bringt erfahrungsbasiertes Wissen (Z. 35 u.a.) in die Diskussion um die Methoden ein. Auf dieser Ebene der Methodik werden Inkongruenzen hinsichtlich der Erfahrungen mit verschiedenen Methoden (Passage c, Befragung versus Immersion) reflektiert. Der Bewertungshorizont ist durch die Durchführbarkeit geprägt. Zudem kommt persönliches Interesse als Bewertungskriterium hinzu, welches stark subjektiv ausfällt, aber durch die Diversifikation der Vergleichshorizonte abgeschwächt wird.

Hinsichtlich der Ebene der Diskursorganisation zeichnen sich die Passagen durch einen parallelen Diskursmodus aus. Eine Auseinandersetzung auf projektthematischer Ebene findet univok bzw. parallel statt. Eine gemeinsame Formulierung einer Orientierung wird nicht angestrebt, sondern vielmehr die Gestaltung eines Zugangs zum Erfahrungsraum Dritter (Recherche: Interviews, Immersion) einvernehmlich geplant. Eigene Orientierungen bezüglich der Projektthematik werden nur implizit eingebracht (Z. 22, Obdachlose als Alkoholiker) und weder rekonstruiert noch reflektiert. Hingegen werden Orientierungen hinsichtlich der Methodik zur Explikation gebracht, reflektiert und gemeinsam bearbeitet (u.a. Passage c, Diskussion der Methode der Immersion). Dies kann auf die gemeinsame institutionelle Rahmung und das Wirken des Coaches zurückgeführt werden. Weiterhin gibt es in beiden Passagen einen Bewertungshorizont hinsichtlich der Durchführbarkeit, welche sich auf die Herangehensweise, die Methodik der Recherche beziehen.

|  |   |
|--|---|
| Fall – Initialrahmung<br>(Challenge Brief) | Fall 3 – Gestaltet eine Möglichkeit, Obdachlosen dazu zu befähigen ein besseres Leben zu führen                                 |
| Bearbeitungsprozesse                       | Formulierung von Fragen und Planung der Feldrecherche auf meta-kommunikativer Ebene   |
| Ebene der Wissensbasis                     | Planung zur Generierung eines gemeinsamen Erfahrungsraums; implizite Common-Sense-Konstruktionen von einzelnen Personen im Team |
| Ebene der Diskursorganisation              | Parallel, keine Explikation von Orientierungen  |

Tabelle 5: Übersicht Typ B - Typik der impliziten Rekonstruktion

## 5.4 Typ C: Kontingenzen von Reformulierungen basierend auf expliziten Commonsense Konstruktionen

Der Typ C zeichnet sich durch einen gewissen Grad an Inkongruenz zwischen kommunikativ-generalisiertem Wissen und dem individuellen Erfahrungsraum der Personen im Team aus. Dieser Grad an Inkongruenz wird explizit gemacht und reflektiert. Dabei wird sowohl das eigene individuelle Erfahrungswissen als Vergleichshorizont einbezogen, als auch angestrebt, weiteres gemeinsames Erfahrungswissen durch Interviews Dritter aufzubauen. Weiterhin liegt das Hauptaugenmerk der Dekonstruktion auf der Formulierung der Initialrahmung. Dabei spielt der genaue Wortlaut, als auch die dahinterstehenden Konstruktionen eine wesentliche Rolle für die Dekonstruktion der Initialrahmung im Team.

### 5.4.1 Fallbeispiel 5: Team Self-confident homeless – Reflexion der Begrifflichkeiten in der Initialrahmung zu Obdachlosigkeit

In diesem Fall beschäftigt sich ein Team von vier Mitglieder mit der Thematik Obdachlosigkeit in Berlin. Der Coach ist in Abbildung 12 zu sehen (Af), spielt in den folgenden Passagen aber keine Rolle im Diskursverlauf. Das Team ist um den Stehtisch verteilt und fokussiert auf ein Whiteboard, an dem Vorschläge zur Bearbeitung der Challenge notiert werden. Bf zeigt auf das Material mit der Beschreibung der Challenge, welches durch die Projektpartner:innen eingebracht wurde. Das Team bespricht nun dieses Material.

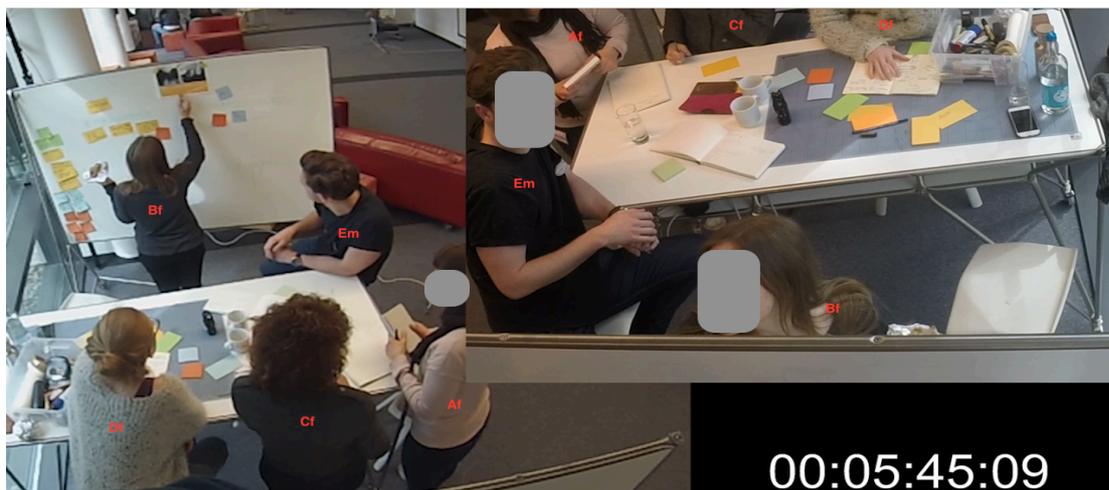


Abbildung 12 Team “Self-confident homeless”, Day 1, 3w, ST17

Passage a: „How do we find self-confidence?“ - Formulierung von Fragen

Es könnte sein, dass Obdachlose „need to gain self-confidence“, also einen Zugewinn an Selbstbewusstsein benötigen (Z. 1). Dabei stelle sich die Frage der Sichtbarkeit von Selbstbewusstsein und dessen Zuwachs bei Obdachlosen (Z. 2–7). Dies sei eine „interesting question“ (Z. 6), eine interessante Frage. Ein Bewusstsein über eigene Stärken und Charaktereigenschaften sei ein Zeichen für Selbstbewusstsein („to be self-confident you have to be aware of your strength and character“, Z. 8/9).

- 1 Cf Maybe they [the homeless] need to gain self-confidence. umm (..) how (.) how do we  
find self-confidence, nah? And (..) in (.) if (.) if someone  
2 gets self-confidence, how are we going to see that?  
3 Df Okay, yeah.  
4 Cf That err (.) homelessness has now have self-confidence (.) or more self-confidence  
5 than (..) two months ago.  
6 Df That's an interesting question.  
7 Cf Umm. How are we going to see (..) that the person improved self-confidence? (9)  
8 Em So, awareness? (..) So (..), to be self-confident you have to be aware of your strength  
9 and character? (..) I would also say. [schreibt auf Post it].

Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 1–9)

Zunächst zeigt sich hier eine mögliche Orientierung darüber, dass Obdachlose „Selbstbewusstsein“ aufbauen sollten. Implizit wird damit den Obdachlosen prinzipiell Selbstbewusstsein aberkannt, was allerdings als Möglichkeit markiert ist und zur Überprüfung im Feld als Frage formuliert wird. Es wird nach empirischen Belegen für Selbstbewusstsein bei Obdachlosen gefragt bzw. wie diese sichtbar gemacht werden könnten („how are we going to see that?“, Z. 2 und 7). Dies wird als „interesting question“ (Z. 6) bewertet. Schließlich kommt implizit das Verständnis zum Vorschein, welches das Team bezüglich des Selbstbewusstseins hat: dieses sei bestimmt durch ein Bewusstsein über die eigenen Stärken (Z. 8/9).

Passage b: „Do people really want to escape from the situation?“ - Dekonstruktion von Stereotypen und Reflexion der eigenen Orientierung

Man selbst habe das Vorurteil, dass Obdachlose der Situation „escape [entfliehen]“ möchten, aber vielleicht mögen sie die Situation (Z. 10/11 und 15). Man habe ein Zitat eines Obdachlosen dazu im Kopf, welcher sich bewusst für ein Leben auf der Straße entschieden hätte (Z. 12–14). Man habe das „prejudice [Vorurteil]“ (Z. 15), jeder würde Obdachlosigkeit nicht mögen, dies

sei aber vielleicht gar nicht der Fall (Z. 14/15).

10 Df And (.) I also have one thing, so (.) I wonder if my prejudice is that homeless people  
11 want to escape from the situation, but maybe (.) they like it. But because I think this is  
12 based on one experience that I had in the interview (.) I think (.) Ah no, this is  
13 something what I heard from the exchange that one homeless (.) err (.) err person  
14 said 'it was my decision to live in the street, I could have lived in an apartment'. So (.)  
15 but my prejudice is everybody (.) dislikes it, but maybe it's not the case...

Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 10–15)

Dieser Beitrag zeigt einen hohen Reflexionsgrad der eigenen, auf kommunikativ-generalisiertem Wissen basierenden Wahrnehmung (Obdachlose wollen der Situation entfliehen, Z.10/11) im Vergleich zu einer konträren Erfahrung (Zitat eines Obdachlosen, der sich frei dazu entschieden hat, Z.13/14). Eine auf kommunikativem Wissen basierende Orientierung wird als solche zur Explikation gebracht und reflektiert. Der Vergleich zu einem Beispiel aus der Erfahrungswelt untermauert den Zweifel an der eigenen Orientierung, welche schließlich als Frage formuliert wieder zur Diskussion gestellt wird. Die Reflexion der eigenen Orientierung findet hier sowohl auf propositionaler als auch auf performativer Ebene statt.

Passage c: „To me, it means support“ - Bearbeitung der Initialrahmung und Vorschlag zur Konkretisierung

16 Cf To me, enable, it's more support (..) I have the assumption that if I enable fe (..) I do  
17 not like the word enable, because to me enable, it means (.) um (.) I assume that they  
18 need help, that they are helplessness. so, I (.) I like more the, to me it means support.  
19 Df Mhm. Okay, just about the wording

Reflektierende Interpretation der Passage c (Z. 16–19)

Nun wird eine Proposition zum Austausch des Begriffs „enable [befähigen]“ (Z. 16–18) in der Initialrahmung mit dem Begriff „support [unterstützen]“ (Z. 18) eingebracht und mit der eigenen Wahrnehmung des Begriffs begründet. Hier zeigt sich ein Vorschlag zur Konkretisierung der Initialrahmung basierend auf den eigenen Orientierungen gegenüber der Formulierung „enable“ in der Initialrahmung. Es wird eine Inkongruenz zwischen der Formulierung, und der damit vermuteten Orientierung, der Initialrahmung und der eigenen Orientierung bezüglich des Projekts aufgezeigt. Die Formulierung „enable“ impliziere eine bestimmte Sichtweise auf Obdachlose, als solche die Hilfe benötigten. Die eigene Orientierung wird als unvereinbar mit der Orientierung, Obdachlosigkeit bedeutet hilfsbedürftig sein,  
96

dargestellt und vielmehr durch die Reformulierung mit dem Begriff *unterstützen* („to me it means support“, Z. 18) repräsentiert. Hier wird die wortwörtliche Formulierung der Initialrahmung explizit reflektiert und ein Vorschlag zur Konkretisierung basierend auf eigenen Orientierungen eingebracht.

Passage d: „The girl that I met on Alex“ - Neu-Rahmung der Initialrahmung basierend auf Inkongruenz zwischen Initialrahmung und eigener Orientierung

Selbstbewusstsein stehe in Zusammenhang mit einer Eingewöhnung in eine neue Umgebung und neuen Freunden (Z. 20–22). Es wird darauf hingewiesen, dass dies als eine Frage zu behandeln sei, die es zu erkunden gilt (Z. 23/24). Hinter dem Auftrag Obdachlosen zu helfen, stehe die Vermutung, dass Obdachlose nicht selbstbewusst seien (Z. 25/26). Diese Vermutung sollte man prüfen (Z. 27). Möglicherweise seien diese selbstbewusst, denn es gibt Begegnungen mit Obdachlosen, die durchaus selbstbewusst waren (Z. 28–31).

- 20 Cf To me self-confidence is related to new environment. (5) to get into a new  
21 environment, that means err (.) umm (.) new friends,  
22 Em [Yeah.]  
23 Bf We should ask this question. Sorry, but (.) but (.) but at the question really, we should  
24 really focus on, that's why I noted it.  
25 Cf [Yeah, yeah. (..) Yeah.] Yeah, because the big assumption is that (.) the big  
26 assumption on enable homeless people is 'homeless people are not self-confident'.  
27 actually we are working on that assumption right now.  
28 Bf [They want to]  
29 Df But maybe they are, right?  
30 Bf But maybe they are.  
31 Df because this girl that I met (.) on Alex, she was very self-confident, (.)

Reflektierende Interpretation der Passage d (Z. 20–31)

Hier wird eine Proposition hinsichtlich des Selbstbewusstseins von Obdachlosen aus der Gruppe heraus eingebracht: Selbstbewusstsein habe mit der Fähigkeit zu tun, sich in eine neue Umgebung einzugewöhnen. Dies wird sogleich explizit als Frage markiert und erhält somit den Status der Möglichkeit einer Proposition, welche es zu überprüfen gilt. Aufbauend auf diese mögliche Orientierung wird die der Initialrahmung zugrunde liegende Common-Sense-Konstruktion (Obdachlose seien nicht selbstbewusst - „the big assumption on ‚enable homeless people‘ is [that] homeless people are not self-confident“, Z. 26) als Vermutung markiert („... actually we are working on that assumption right now“, Z. 27). Dabei wird eine Antithese aufgestellt und zur Überprüfung formuliert: Möglicherweise seien Obdachlose eben doch

selbstbewusst („but maybe they are [self-confident]“, Z. 29/30). Unterstützt wird diese Rahmung durch Erfahrungswissen, welches eine Inkongruenz zur Orientierung der Initialrahmung darstellt („because this girl that I met on Alex, she was very self-confident“, Z. 31). In diesem Sinne rahmt das Team die Initialrahmung (Meta-Rahmung) als ein Dokument einer vermeintlich falschen Vermutung über Obdachlose, welche es für das Team zu bearbeiten gilt.

#### Reflexion von gesellschaftlichen Orientierungen und Dekonstruktion von Stereotypen

Wenn man herausfinden würde, dass Obdachlose nicht die Art von Selbstbewusstsein erfüllen, wie es sich das Team vorstellen würde („...if they are not self-confidence in our terms...“, Z. 32/33), dann könne dies an der Gesellschaft selbst liegen („...maybe it is the society's fault“, Z. 33). Die Gesellschaft sähe Obdachlose als nicht-selbstbewusst, weil sie nicht „living like me [wie man selbst lebt]“, Z. 34. Es wäre eine Außenperspektive („out view“, Z. 36), welche Obdachlose als nicht-selbstbewusst einschätzen, wie sie nicht der „Norm“ entsprechen („because it's not the normative thing how they live“, Z. 36–38). Dies wurde notiert als „they have a different lifestyle of living that we don't see as normal [die Obdachlosen haben einen anderen Lebensstil, den man nicht als normal anerkennt]“, Z. 40/41. Man würde also immer denjenigen Hilfe anbieten wollen, die anders sind als man selbst (Z. 41/42). Man wolle dieses „brainstorming“ nun beenden und die Begriffe neu anordnen (Z. 42/43).

32 Cf [Yeah.] And interesting would be also to see (.) err (.) if (.) if they are not self-  
33 confidence in our terms (.) umm (.) maybe it is the society's fault (.) to see them as  
34 not self- confident, in the sense 'if you are not living like me, you are not self-  
35 confident', that maybe (..) do you know what I mean?  
36 Df Yeah, that it's more the out, out view fr (.) the view from the point (.) from other  
37 people, that umm (.) think of them they're not self-confident, because it's not the (.)  
38 normative (.) thing how they live.  
39 Bf [Yeah.]  
40 Df I wrote that down, too, that they have a different lifestyle of living that we don't see as  
41 normal, so it's always this people who are different that, yeah, we think we want to help  
42 them. (.) I think err (.) let's (.) err (.) finish this brainstorming and start err (.) maybe  
43 reclustering (.) err (.) the words

#### Reflektierende Interpretation der Passage d (Z. 32–43)

Man unterstellt der Gesellschaft eine Orientierung gegenüber Obdachlosen, welche sich aus dem Hilfsangebot ergeben würde: Obdachlose würden nur als nicht-selbstbewusst und somit hilfsbedürftig gesehen werden, weil deren Lebensstil nicht der Norm entspräche (Z. 37/38 und

41/42). Es wird der Gesellschaft unterstellt, dass diese von vornherein einen subjektiven Maßstab anlegen würde („... in the sense ‚if you are not living like me, you are not self-confident‘“, Z. 34/35). Das Team rahmt die Initialrahmung als implizite Orientierung gegenüber Obdachlosen, welche das eigentliche Problem der Projektthematik sei und entfaltet somit eine Meta-Rahmung. Dieses läge in der Wahrnehmung der Gesellschaft von Obdachlosen, statt in der tatsächlichen Situation der Obdachlosen selbst. Das Team identifiziert die gesellschaftliche Orientierung als Außenperspektive („out view“, Z. 36). Es wird eine Proposition über die Gesellschaft formuliert, welche implizit die Initialrahmung relativiert – es soll immer denjenigen geholfen werden, die nicht der Norm entsprechen. Dies wären im Fall der Initialrahmung also die Obdachlosen, welche nicht der Norm der Projektpartner:innen entsprechen würden. Hier zeigt sich eine Unterscheidung zwischen Norm und tatsächlicher Situation (Habitus). Eine mögliche Diskrepanz zwischen Norm und Habitus gilt es für das Team durch die Feldrecherche zu erfahren. Die Formulierung der Orientierung über die Gesellschaft wird als eine Möglichkeit dargestellt und ist im Konjunktiv formuliert „if they are not self-confidence in our terms ... maybe it is society’s fault“, Z. 32/33. Allerdings steht dieser Formulierung als Kontingenz, die finale Formulierung als Konklusion zum Ende der Passage gegenüber – „it’s always this people who are different that, we think we want to help them“, Z. 41/42. Diese Konklusion wird als eine von vielen möglichen Konklusionen bzw. Begriffen ans Whiteboard notiert und soll anschließend vom Team nochmals bearbeitet werden („reclustering the words“, Z. 43).

#### 5.4.2 Ebene der Wissensbasis: Explikation und Reflexion von kommunikativ-generalisiertem Wissen und erfahrungsbasierten Vergleichsfällen

In diesem Fall wird eine zur Explikation gebrachte Inkongruenz zwischen kommunikativ-generalisiertem Wissen und Erfahrungswissen bearbeitet. Dies dient dem Team als Anlass zur Formulierung von Fragen und Kontingenzen an Orientierungen. Es werden Orientierungen zur Explikation gebracht und als Annahmen reflektiert („*I wonder if my prejudice is that homeless people want to escape from the situation, but maybe they like it. [Ich überlege, ob es ein Vorurteil ist, dass ich denke Obdachlose wollen aus ihrer Situation raus, vielleicht mögen sie es auch.]*“, Z. 10). Dabei werden Möglichkeiten der Recherche erfragt – wie kann Erfahrungswissen zu diesen Annahmen generiert werden („*How are we going to see that the person improved self-confidence? [Wie erkennen wir, dass eine Person Selbstbewusstsein aufgebaut hat?]*“, Z. 7). Generell ist festzustellen, dass auch in diesem Fall der Fokus auf der

Generierung von Erfahrungswissen liegt. Die eigenen, zur Explikation gebrachten Orientierungen werden dazu genutzt, gezielt Fragen für die Feldrecherche zu formulieren. Es werden Antithesen und Fragen zu den eigenen Orientierungen formuliert, und somit die eigene Standortgebundenheit reflektiert („*my prejudice is everybody dislikes it, but maybe it's not the case. [Mein Vorurteil ist, dass es alle nicht mögen, aber vielleicht ist dies nicht der Fall.]*“, Z. 15). Dabei wird auf die Relevanz der Generierung von Erfahrungswissen in der Feldrecherche verwiesen („*We should ask this question. Sorry, but (.) but (.) at the question really, we should really focus on, that's why I noted it.*“, Z. 23). Dies unterscheidet sich von Fall 3 zu Fall 4 (siehe Abschnitt 10.2), bei denen ebenfalls die Generierung von Erfahrungswissen im Vordergrund stand, Orientierungen und Common-Sense-Konstruktionen aber implizit und unreflektiert blieben. Bereits vorhandenes Erfahrungswissen wird eingebracht, um Common-Sense-Konstruktionen zu kontrastieren („*...because the girl that I met on Alex, she was very self-confident. [... denn das Mädchen, dass ich am Alex traf, war sehr selbstbewusst.]*“, Z. 31). Schließlich kommt es zu einer Dekonstruktion des gesellschaftlichen Vergleiches von Obdachlosen und dem eigenen Lebensstil, sowie dem damit verbundenen Stereotyp ‚Obdachlose hätten kein Selbstbewusstsein‘ („*If they are not self-confident in our terms (.) umm (.) maybe it is the society's fault to see them as not self-confident, in the sense ,if you not live like me, you are not self-confident‘. [Wenn sie nicht nach unseren Maßstäben selbstbewusst sind (.) umm (.) vielleicht ist die Gesellschaft schuld sie als nicht-selbstbewusst zu betrachten, in dem Sinne ,wenn du nicht lebst wie ich, bist du nicht selbst-bewusst‘.]*“, Z. 32–35). Einzelne Begriffe in der Initialrahmungen werden hinsichtlich ihrer Wortwahl reflektiert und bezüglich ihrer Bedeutung hinterfragt. Sie werden an den eigenen Erfahrungsraum angepasst und entsprechend reformuliert („*I do not like the word ,help‘, because to me ,help‘, it means (.) umm (.) I assume that they need help, that they are helpless ... to me it means ,support‘. [Ich mag das Wort ,helfen‘ nicht, denn für mich bedeutet ,helfen‘ (.) umm (.) dass ich vermute sie würden Hilfe benötigen, dass sie hilflos sind ... für mich bedeutet es hier eher ,unterstützen‘]*“, Z. 16-19). Es zeigt sich eine Bewertung der Propositionen hinsichtlich des „Interessantheitsgrads“ („*That's a interesting question. [Dies ist eine interessante Frage.]*“, Z. 6).

#### 5.4.3 Ebene der Diskursorganisation: Parallel mit Explikation von Kontingenzen

Dieser Fall zeichnet sich durchgängig durch eine parallele Diskursorganisation aus. Dabei werden Propositionen zumeist von Anschlusspropositionen gefolgt. Es zeigt sich eine

gemeinsame Orientierung bezüglich der Existenz des Vorurteils in der Initialrahmung: Obdachlose hätten kein Selbstbewusstsein (Z. 27–30). Es werden gesellschaftliche Thesen zur Explikation gebracht und durch explizit formulierte Antithesen ergänzt (Z. 10 und 15; 26 und 29). So werden Kontingenzen in Form von gemeinsam formulierten Fragen aufgestellt, die Obdachlosen durchaus Selbstrespekt zusprechen (Z. 29–31; 32–42). Schließlich endet der Fall in einer Konklusion in Form einer Formulierung einer Orientierung (Z. 36–39), welche wiederholt und schriftlich festgehalten wird (Z. 40–43).

#### 5.4.4 Zusammenfassung Typ C – Kontingenzen von Reformulierungen basierend auf expliziten Common-Sense Konstruktionen

Typ C wird durch die Passagen des Analysefalls 5 repräsentiert. Hinsichtlich der Ebene der Wissensbasis zeichnen sich der Typus durch einen gewissen Grad an Inkongruenz zwischen kommunikativ-generalisiertem Wissen und dem individuellen Erfahrungsraum der Personen im Team aus, welches explizit gemacht und reflektiert wird (siehe Tabelle 6). Dabei wird sowohl das eigene individuelle Erfahrungswissen als Vergleichshorizont einbezogen, als auch angestrebt, weiteres gemeinsames Erfahrungswissen durch Interviews Dritter aufzubauen. Weiterhin liegt das Hauptaugenmerk der Dekonstruktion auf der Formulierung der Initialrahmung. Dabei spielt der genaue Wortlaut, als auch die dahinterstehenden Konstruktionen eine wesentliche Rolle für die Dekonstruktion der Initialrahmung im Team. Bewertungskriterium ist der potenzielle Erkenntnisgewinn als auch der Interessantheitsgrad. Der Coach spielt auf der Ebene der Wissensbasis keine Rolle. Er unterstützt methodisch auf meta-kommunikativer Ebene. Hinsichtlich der Ebene der Diskursorganisation zeichnet sich der Typus durch einen antithetischen Diskurs aus, bei dem gemeinsame Orientierungen aus unterschiedlichen Perspektiven hervorgebracht werden. Dies geht mit einer parallelen Diskursorganisation auf meta-kommunikativer Ebene einher, auf der vor allem die Vorgehensweise diskutiert wird. Der antithetische Verlauf mündet in einer ausgeprägten Synthesephase zur Darlegung der gemeinsamen Orientierung. Dabei findet die Synthese über mehrere Redebeiträge statt und wird schließlich gemeinsam formuliert. Der Bewertungshorizont bezieht sich auf den Beitrag zur Erkenntnisgenerierung hinsichtlich der Projektthematik.

Dieser Typus zeigt einen Rahmungsprozess, bei dem das Team Kontingenzen von Orientierungen formuliert und für die Feldrecherche als „zu überprüfen“ markiert. Dabei

weisen die Kontingenzen unterschiedliche Blickwinkel auf, welche aus unterschiedlichen Erfahrungen und durch als „Annahmen“ markierte Common-Sense-Konstruktionen gespeist sind. So ist es dem Team bewusst, dass ihre Vorstellung, dass *Obdachlose aus ihrer Situation raus wollen* (Z. 10/11) oder *Obdachlose nicht selbstbewusst seien* (Z. 25 ff.) Annahmen sind, welche es zu überprüfen gilt.

Charakteristisch für diesen Typus ist die Markierung der Kontingenz einer Orientierung, die es zu überprüfen gilt („We should ask this question“, Z. 23). Dabei geht es weniger um das Weglassen von Common-Sense-Konstruktionen als um deren bewusste Markierung als solche. Nur durch diese Form der Explikation von Orientierungen und Inkongruenzen kann der Themenbereich umfangreich reflektiert werden. Würden Common-Sense-Konstruktionen implizit bleiben (wie bei Typ A), so könnten diese auch nicht reflektiert und überprüft werden. Hier werden Kontingenzen an Orientierungen bewusst hervorgebracht.

Diese Markierung und Hinterfragung von Orientierungen gehen teilweise so weit, dass die Orientierung der Initialrahmung hinterfragt wird und eine Art Meta-Rahmung stattfindet. So wird nicht nur die Initialrahmung an sich hinterfragt, sondern die dahinterliegende Orientierung als Common-Sense dekonstruiert (es wird der Gesellschaft und stellvertretend den Projektpartner:innen unterstellt, immer denen helfen zu wollen, die nicht der Norm entsprechen, Z. 40 ff.). Die Initialrahmung wird sowohl auf propositionaler als auch auf performativer Ebene reformuliert und als Kontingenz zur Explikation gebracht. Diese explizite Reformulierung ist dementsprechend (noch) nicht für den weiteren Verlauf konstituierend und stellt die Vorbereitung auf die Überprüfung dieser Kontingenzen in der Feldrecherche dar. Die Diskursorganisation gestaltet sich in diesem Typus antithetisch (siehe Fall 5, Z. 17–21 „... ich habe das Vorurteil, dass Obdachlose raus wollen aus ihrer Situation... aber vielleicht wollen sie gar nicht raus aus ihrer Situation...“), wobei dies nicht im Sinne einer Unvereinbarkeit der Orientierungen zu sehen ist, sondern antithetische Positionen bewusst als Mittel zur Generierung von Kontingenzen eingesetzt werden. Es tritt keine Bewertung von Propositionen auf, sondern ein Verweis auf Überprüfung in der Feldrecherche.

|   |   |
|---|---|
| Fall – Initialrahmung (Challenge Brief) | Fall 5 – Gestaltet eine Möglichkeit, Obdachlose dazu zu befähigen ein besseres Leben zu führen                                |
| Bearbeitungsprozess                     | Kontingenzen von Orientierungen markiert als Common-Sense-basierte Annahmen, die in der Feldrecherche überprüft werden sollen |
| Ebene der Wissensbasis                  | kommunikativ-generalisiertes Wissen mit expliziten Common-Sense-Strukturen; individuelles Erfahrungswissen                    |
| Ebene der Diskursorganisation           | Antithetisch, Synthese unterschiedlicher Orientierungen   |

Tabelle 6: Übersicht Typ C – Typik der Kontingenzen von Reformulierungen

### 5.5 Vergleichshorizont: Rahmungsprozesse bei der Bearbeitung des Problemraums nach gemeinsamer Feldrecherche

Die folgenden Beispiele sind Ausschnitte aus der Teamarbeit von Design Thinking Projekten (6-Wochen Projekt) in der Design Thinking Phase *Sichtweise definieren*, welche die letzte Phase der Problemraumbearbeitung darstellt, und nach der Feldrecherche angesiedelt ist. Anders als bei den vorangegangenen Analysefällen haben die Teams hier die Feldrecherche, zumeist in Form von Interviews, gerade beendet und befinden sich am Beginn einer Zusammenführung der Erkenntnisse. Der Diskurs ist dadurch zumeist auf der Grundlage der Ergebnisse aus der Feldrecherche aufgebaut und nicht, wie bei den vorangegangenen Beispielen, auf Grundlage des individuellen Vorwissens im Team. Nun wird der Vergleichshorizont vor allem hinsichtlich der Ausprägung des Diskurses auf den zwei Ebenen: Wissensbasis und Diskursorganisation mit dem Analysehorizont kontrastiert. Dies soll helfen, die verschiedenen Typen der Rahmungsprozesse herauszuarbeiten. In den Beispielen des Analysehorizont aus der Phase *Verstehen*, beschäftigten sich die Teams mit der Bearbeitung der Initialrahmung und dem Generieren bzw. Formulieren von vorläufigen eigenen Orientierungen. In der Phase *Sichtweise definieren* wird die Formulierung einer abschließenden Orientierung des Teams angestrebt. Das Team bearbeitet die Ergebnisse aus der Feldrecherche und formuliert eine Rahmung ihres Projektes. Folgend wurden zwei Fälle zur Darstellung des Vergleichshorizonts ausgewählt, die sich mit jeweils unterschiedlichen Thematiken beschäftigen. Davon ist eine Thematik (Fall 5‘ – der ‘ markiert die Fälle des

Vergleichshorizonts) äquivalent zu den Thematiken der Fälle aus dem Analysehorizont, wohingegen die andere Thematik (Fall 7') bewusst nicht den Thematiken aus dem Analysehorizont entspricht. Dies soll einen Kontrast der Vergleichsfälle zum vermuteten Analysehorizont ermöglichen. Fall 5' ist zudem die Fortführung der Teamarbeit von Fall 5. Fall 7' stellt die Arbeit eines zuvor nicht analysierten Teams dar.

#### 5.5.1 Fallbeispiel 7' – Thyroid – Storytelling und Reflexion von Zitaten aus einem Interview mit einer Patientin

Das Team, bestehend aus fünf Mitglieder und dem Coach (Ff), ist mit der Projektthematik „Medikamenteneinnahme bei Patient:innen mit Schilddrüsendysfunktion“ beschäftigt. Das Team ist um den Stehtisch verteilt und diskutiert die Ergebnisse der Feldrecherche, welche auf den Whiteboards notiert sind (siehe Abbildung 13).



Abbildung 13 Team “Thyroid”, Day 2, 6w, ST15

Passage a: „I know that’s what she said, but...” - Formulierung von möglichen Orientierungen auf Basis von Zitaten aus dem Interview

Das Team bezieht sich von Anfang an auf konkrete Zitate von Emily, welche zunächst die einzige Interviewpartnerin in der Feldrecherche war. Diese äußerte, dass „life would be easier ... if there was sort of a life-coach [das Leben wäre mit der Hilfe einer Art Life-Coach einfacher]“, Z. 1–3. Das Leben wäre einfacher, wenn sie die Medizin ganz vergessen könnte oder die Einnahme zu einer alltäglichen Routine würde (Z. 3–5). Es gehe um „Motivation“ und, 104

dass jemand nach ihr sehen würde, wie ein „Personal Coach“ (Z. 6–9). Dieses „looking after her [nach ihr sehen]“, Z. 9 sei definitiv „a thing [ein Ding]“, Z. 9. Wenn sie jemanden hätte, dem ihre Medikamenteneinnahme wichtig sei, auch ihre persönlichen Bedürfnisse (Z. 9–15). Es wäre klar, dass sie diese Aussagen traf, aber es wird in Frage gestellt, ob diese Dinge auch „live-changing [Lebensverändernd]“, Z. 17 wären. Wäre es für Emily toll, wenn jeden Tag jemand vorbeikommen würde, um sie an ihre Medikamente zu erinnern? (Z. 17–19). Es müsste nicht persönlich sein, sondern könnte auch durch eine App geregelt werden (Z. 21/22). Es gehe aber darum, dass sie jemand ermutigen würde, ihre Medizin zu nehmen. Diese würde auch bei der Umsetzung von Sport und anderen „habits changing [Verhaltensänderungen]“ helfen (Z. 23–25). Es gehe also um Ermutigung (Z. 26–28).

- 1 Af She said it would be (.) life would be easier she said.  
 2 Cm Yeah.  
 3 Bf Err (..) if (.) if there was a (.) sort of a life coach. if there was a life coach (.) life would  
 4 be of course easier if she (..) didn't feel (.) have to take a medication. Life would be  
 5 easier (.) if the medication would just become (.) as natural (.) as any kind of habit. As  
 6 if umm (..) and (.) if (.) someone else would also be looking after her. Like if she (..)  
 7 Ef Motiva (.) motivation (..)  
 8 Af [Personal coach.]  
 9 Dm Yeah, this af (.) looking after her (.) is (..) a (..) thing.  
 10 Bf Yeah, I think it's (.) umm (..) you don't (..)  
 11 Ef Yeah. she (.) she would have (..)  
 12 Dm Like (.) like (.) if she (.) she would have someone (..) who (.) who err (..) who cares for  
 13 her medication (..)  
 14 Af For her personal needs. for her personal (..)  
 15 Ef Ah.  
 16 Bf And (..) I (..) I know that that's what she said (.) but is that really what (..) what will be  
 17 life changing. Do you really think that umm (.) Emily (..) sitting here in her  
 18 office (.) wants to have someone come and be like 'Hey (.) did you take your  
 19 medications?' Every single day? Twice a day?  
 20 Dm [(Love.)]  
 21 Cm It doesn't have to be personal. Like (.) thinking about the app (..) it would be more  
 22 about communicating that she's (..) doesn't feel left alone.  
 23 Af No (.) she said (..) she said somebody to encourage her. That's saying that 'Come on  
 24 (.) let's do it.' Would be (..) easier to ins (.) implant like yoga or sports and also (.)  
 25 medicine and stuff (..) like (.) her habits changing. In a way.  
 26 Df Yeah.  
 27 Bf So it's only to (..) okay.  
 28 Af To encourage her.

Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 1–28)

Hier zeigt sich der Fokus des Teams auf Aussagen aus dem Interview mit einer bestimmten Person, Emily. Dabei herrscht Uneinigkeit darüber, wie wortwörtlich Emilys Aussagen zu

bewerten sind. Es wird hinterfragt, ob, was Emily sagt, auch wirklich das ist, was als „lebensverändernd“ interpretiert werden kann. Das Team versucht zu erarbeiten, was für Emily in der Praxis tatsächlich einen Unterschied machen würde – was für sie „lebensverändernd“ wäre (Z. 17). Somit ist das Team bereits in der Lösungsfindung bzw. bewertet die Propositionen für die Problembeschreibung hinsichtlich ihrer potenziellen Lösungsmöglichkeiten. Dies beschreibt eine Inkongruenz auf der Diskursebene. Zum einen wird auf kommunikativer Ebene die Aussage von Emily in Form von Lösungsansätzen bearbeitet. Dies steht der kritischen Hinterfragung der potenziellen Lösungsansätze auf meta-kommunikativer Ebene entgegen („Do you really think that Emily ... wants to have someone come be like ‚Hey did you take your medication?‘ ... [Denkt ihr wirklich, dass Emily täglich jemanden sehen möchte, der sie an ihre Medikamente erinnert?]“, Z. 17–19), welche als nicht zielführend für den weiteren Verlauf des Projekts bzw. für eine passende Lösungsfindung bewertet werden. Schließlich wird ein weiteres Zitat aus dem Interview angeführt („she said somebody to encourage her [sie sagte, jemand, der sie ermutigt]“, Z. 23) und versucht, die dahinterliegende Orientierung von Emily zu rekonstruieren. Dazu wird ein Vergleich im Bereich Sport angeführt, bei dem externe Motivation zum Erfolg führen würde, sein Verhalten zu verändern (Z. 24/25). Daraufhin wird konkludiert, dass es wohl um „Ermutigung“ ginge (Z. 26–28). Es werden zwar auf Basis von kommunikativem Wissen erste Lösungsvorschläge bewertet. Das Team bleibt bei der Formulierung der Orientierung aber dicht an den Zitaten aus dem Interview und stützt diese somit auf den Erfahrungsraum der Patientin.

Passage b: „So, there is no problem.“ - Reflexion von Lösungsvorschlägen auf Basis von Erfahrungswissen aus dem Interview

Der Diskurs soll geöffnet werden, um herauszufinden, „what would really be life-changing [was wäre wirklich lebensverändernd]“, Z. 29. Einfach jemand, der sie an ihre Medikamente erinnert, sei keine Lösung (Z. 29–32). Es wird darauf verwiesen, dass man sich um die Lösung erst später kümmern sollte (Z. 33/34). Allerdings sei man sowieso schon dabei an Lösungen zu denken, wenn man an die Aussage „someone to look after her... this is a solution [Jemand der nach ihr schaut, das ist eine Lösung]“ denkt (Z. 35–36). Dies wird verneint, da es doch mehr um das Gefühl ginge, nicht allein zu sein (Z. 37–38). Ihr zu helfen sich nicht allein zu fühlen sei eine Möglichkeit (Z. 39–43). Der Transport der Medikamente sei kein Problem (Z. 44/45). Emily sei sich über ihre Schilddrüsenkrankheit Thyroid bewusst und kann dies nicht ändern (Z. 46–

48). Sie könnte „part of a network [Teil eines Netzwerks]“ sein (Z. 49/50). Allerdings hat Emily viele Freunde und Familie mit dem gleichen Problem und sie können sich dennoch nicht motivieren (Z. 51–55). Es wird gefragt, ob Emily sich vorstellen könnte, nach jemandem zu schauen (Z. 56), was damit beantwortet wird, dass sie ja schon Kinder habe (Z. 57). Dies wird nicht als Grund gesehen nicht nach jemandem schauen zu können (Z. 58/59). Nun wird erklärt, dass sich Emily äußerte, ihre Kinder auch bei ihren Eltern abzugeben, um mal eine Pause zu haben. Dies spreche für ein volles Leben, in dem kein Platz für eine weitere Aufgabe bestehe. Es gehe einfach darum, dass sie die Pillen jeden Tag nehmen müsse und dies würde das Problem verdecken (Z. 60–68). Es wird nun festgestellt, dass es kein Problem mit der Einnahme der Medikamente gäbe, was ein wichtiger Punkt für ihre Projektthematik sei (Z. 69–75). Emily würde die Medikamente allerdings teilweise vergessen (Z. 76).

29 Bf But let's open it up. What would really be life-changing? What would really  
 30 change (.) Emily's (.) life? Because (..) just someone (..) this is not a solution for me.  
 31 what is gonna be like (.) 'Wow (.) this has changed my life.' [Basically] (..)  
 32 Af [Some (..) somebody (..)]  
 33 Dm But (..) we can (..) the solution comes later.  
 34 Ef But (..) that's in the (..) yeah.  
 35 Bf But (..) err uh (..) no. what would be life-changing? because we're coming up with a  
 36 solution. if she has someone to look after her (.) this is a solution.  
 37 Dm No (..)  
 38 Cm No it's more a feeling (..) of. being communicated to her, like (.) being not alo-  
 39 Bf Okay. If (.) if (.) if (..) she has a feeling of umm (..) being (..) not alone. okay this  
 40 would be (..) what else would be life-changing? what would literally change her life? If  
 41 she (..)  
 42 Cm I so (..) yeah.  
 43 Dm Yeah.  
 44 Bf She doesn't (.) she didn't say she had a problem with [bringing] her medication (.)  
 45 right? this wasn't the problem. She (..)  
 46 Af She knows that this (.) problem that she has (..) -troid (..) what is? (..) Thyroid. That  
 47 she's (.) umm (..) she has to take it for a long time (.) for (.) for (.) for lifetime. So, it's  
 48 not escaping that. She (.) you cannot err (..) just make it better.  
 49 Bf Thyroid. okay. okay. so be that she (..) is like (.) maybe part of a network (.) or (..) that  
 50 she (..) I mean (.) it's also an exclusion but that she (..)  
 51 Ef No but she (.) she has (..) a lot of friends and family that (.) has the same (..) err (..)  
 52 problem.  
 53 Af Problem. and they cannot (..) they cannot motivate each other.  
 54 Ef She still feel (..) like (..) she's doing this alone.  
 55 Cm Yeah.  
 56 Bf Okay. Does she wanna look after anyone?  
 57 Af She has already kids.  
 58 Bf That doesn't mean she doesn't wanna look after anyone. But that means (.) umm (..)  
 59 if she (..)  
 60 Af I mean (.) she has enough (.) err (..) she mentioned like the (guy). When we  
 61 go to my parents (.) I leave like (.) my kids to my parents so I can sleep in and it's (.)  
 62 like (.) nice. and so (.) like (.) taking time for herself. I don't think she (..) needs  
 63 anybody else to take care of her. This is a busy life (.) this is already scheduled. It's

64 just (.) like (.) she's taking the pills (.) because she sees that every morning as she  
 65 wake up (.) wakes up. But (..) you know (.) it's just like covering the problem. It's just  
 66 like you take your medication (.) every day (.) and remind you (.) and (..) what? But (.)  
 67 err (..)  
 68 Em No.  
 69 Dm So there is no problem?  
 70 Af No (.) but (..) we have to find (..)  
 71 Dm [With adherence.] there is no adherence problem.  
 72 Bf [Yeah.]  
 73 Dm This is problematic for our (.) for our (.) err (..) now we have to (.) I mean (..) Then (.)  
 74 it's a breaking point (..) that we have to explain afterwards. If there is not (.) about (.)  
 75 adherence any longer. So (..)  
 76 Af She forgets it somehow (..)

### Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 29–76)

Hier wird versucht, das zu lösende Problem mit Bezug auf Emilys Situation zu formulieren. Dabei wird nach Vorschlägen gesucht, welche anhand des Kriteriums „was würde Emilys Leben verändern“, Z. 29 bewertet wird. Hinsichtlich dieses Bewertungskriteriums scheint ein Rahmeninkongruenz auf Diskursebene zu bestehen. Zum einen wird dieses Kriterium als Lösungsfindung gerahmt und für einen späteren Zeitpunkt vorgesehen („the solution comes later [die Lösung kommt später]“, Z. 33). Auf der anderen Seite wird darauf verwiesen, dass man zuvor schon dabei war, an Lösungen zu denken, das Team also auf kommunikativer Ebene Lösungsfindung betreibt. In diesem Falle könnte das Kriterium eine Strategie darstellen, um das zur Lösungsfindung relevante Problem zu definieren. Zunächst werden Formulierungsvorschläge durch Verweise auf Emilys Aussagen im Interview wieder relativiert (Z. 49–53; Z. 36–38; Z. 56–58). Schließlich kommen sie zu dem Schluss, dass es gar kein Problem mit der Einnahme der Medikamente gäbe (Z. 69–72), was eine Antithese zur Initialrahmung darstellt. Eine Reformulierung wird vorgeschlagen, sollte es sich bestätigen, dass es kein Problem gibt („we have to explain afterwards. If there is not about adherence any longer [wir müssen es erklären, wenn es nun nicht mehr um ein Problem der Medikamenteneinnahme geht]“, Z. 73–75). Hier scheint es ebenfalls eine Inkongruenz auf der Ebene der Wissensbasis hinsichtlich der Orientierung zur Medikamenteneinnahme von Emily zu geben. Auf der einen Seite sei die Medikamenteneinnahme als solches kein Problem (Z. 71). Auf der anderen Seite sei gerade der Fakt, dass sie Medikamente „jeden Morgen“ einnehmen muss, problematisch für Emily, was das Problem verdecken würde (Z. 65). Zudem wird bemerkt, dass Emily die Medikamente teilweise vergessen würde (Z. 76). An dieser Stelle ist die Orientierung des Teams durch Inkongruenzen der Interpretation der Zitate von Emily und

der Rekonstruktion ihrer Orientierung bestimmt. Anders als in den Beispielen zuvor kann das Team nun zwar auf gemeinsam generiertes Erfahrungswissen zurückgreifen, welches dennoch unterschiedliche Orientierungen hervorzurufen scheint. Es werden mehr Fragen bezüglich der Initialrahmung als gemeinsame Orientierungen durch eine Zusammenführung der Ergebnisse aus der Feldrecherche formuliert. Da im Prozess keine weitere Feldrecherche vorgesehen ist, können diese Fragen nicht auf Basis weiterer Erfahrungen bearbeitet werden.

Passage c: „It’s like brushing your teeth.“ - Formulierung der Orientierung basierend auf metaphorischem Bezug zur eigenen Erfahrungswelt

Das Problem sei also, dass Emily ihre Medikamente manchmal vergisst, und man würde dies auf ihre Aussage „Well, it’s hard sometimes to just care for yourself [Es ist manchmal hart sich um sich selbst zu kümmern]“ zurückführen (Z. 77–81). Sie fühle sich dadurch „alien [fremd]“, als wenn sie nicht Teil des Lebens wäre, wie es normalerweise vorgesehen ist (Z. 82–84). Es wird nach einer genaueren Erklärung gefragt (Z. 85). Emily fühle sich „ausgesondert“ (Z. 86). Es wäre wie mit dem Zähne putzen, denn dies hätte auch mit „to care for yourself [um sich kümmern zu tun]“, Z. 90, nur dass es jedermann täte. Natürlich wäre die Sache mit den Medikamenten etwas komplexer, aber im Prinzip gehe es darum, sich als Teil von etwas zu fühlen „that everybody else is doing [das jedermann auch zu tun hat]“, Z. 94. Sie möchte sich verbunden fühlen zu anderen Leuten „who are borne through the same experience [die gleichen Erfahrungen durchstehen müssen]“, Z. 101/102. Es gehe somit um das Gefühl von „connected to the others [Verbundenheit zu den anderen]“, Z. 106. Dies sei eine gute Beschreibung und wird mehrfach wiederholt (Z. 100–107).

77 Dm Okay yeah. And this (.) this is the problem. Okay. She (..) she forgets it sometimes  
78 and she (.) err (.) we think it's because (..) she says (..) 'Well (.) it's hard sometimes to  
79 just care for yourself' (..) Nobody else is there who is somehow encouraging her or  
80 interested (..) that she's doing it (.) it's all (..)  
81 Cm Yeah.  
82 Bf And she's (.) she's (..) 'I look after myself' (.) it's almost like she feels alien. She feels  
83 like she is not a part of like norm (.) normal life (.) the way normal life is designated.  
84 so (..) like this (.) so (..) right? Or you're looking (..)  
85 Dm I (.) I don't know (..) Maybe you (..) can tell it again and I understand.  
86 Af No (.) but she (..) yeah (.) I agree (.) but (.) err (..) She feels like (.) ausgesondert.  
87 Bf Like (.) umm (..) not like (..) you know. You know (.) it's rationally (unintelligible) (.)  
88 there's also a routine (..) and it's like (.) you also take care of yourself like (.) what is  
89 the best toothpaste? You need to make sure that you don't get any Kari (.) like umm  
90 (.) cavities. These are also things that you look after yourself. So (.) I don't think that  
91 this is (.) the core problem. Of course, (.) this whole medication is a little more  
92 complex and (thyroid) we don't understand so much. But brushing your teeth is

93 something everybody does. So (.) she wants that (.) life-changing for her (.) to feel as  
 94 if she is part of something that everybody else is doing. Somehow like (.) those  
 95 people who are doing it (.) that she can be (.)  
 96 Af [Exactly.] [Yes.]  
 97 Dm [Yeah.]  
 98 Af [Yes.]  
 99 Cm Connected with  
 100 Bf Connected with. (..) Great. This was a wonderful (intervention) after that. Thank you. I  
 101 think (..) if she (..) err (.) feels connected (.) to other people who (..) like (..) who are  
 102 borne through the same (.) experience. Something like this.  
 103 Af (laughs)  
 104 Bf And she's (..)   
 105 Dm Connected (.) yeah. Okay (.) that (.) that's (.) good. Yeah.  
 106 Af Connected (..) to the others.  
 107 Dm Yeah

### Reflektierende Interpretation der Passage c (Z. 77–107)

Hier zeigt sich, wie durch einen Bezug zur eigenen Erfahrungswelt die Formulierung der Orientierung von Emily konkreter und vom Team validiert wird. Dabei findet der Bezug zur eigenen Erfahrungswelt mit Hilfe einer Analogie (das tägliche Zähneputzen, Z. 88–93) statt. Diese Analogie ist zwar dem Team thematisch zugänglich, wird aber der Komplexität der eigentlichen Thematik der Medikamenteneinnahme nicht gerecht. Dies wird vom Team reflektiert („Of course, this whole medication is a little more complex... [natürlich ist die Sache mit der Medikamenteneinnahme komplexer...], Z. 91/92). Dennoch verhilft die Analogie dem Team dazu, eine für annehmbare Formulierung der Orientierung zu erarbeiten: es gehe bei der Problematik um eine Verbundenheit zu anderen Leidensgenossen (Z. 100–102). Das Dilemma zwischen den Zitaten aus dem Interview und der Interpretation der dahinterstehenden Bedeutung konnte hier durch den Bezug zur eigenen Erfahrungswelt aufgelöst werden. Die Schwierigkeit der Formulierung einer gemeinsamen Orientierung ohne diesen Bezug verdeutlicht die Bedeutung des Vergleichshorizonts zur eigenen Erfahrungswelt. Anders als bei den vorangegangenen Beispielen bezieht sich das Team hier in einer Notlage der Formulierung einer Orientierung nicht auf Common-Sense-Konstruktionen, sondern nutzt den Vergleichshorizont zur eigenen Erfahrungswelt als Brücke zur Erfahrungswelt der interviewten Person. Die Passage endet dann mit einer Konklusion in Form der Formulierung der Orientierung von Emily, der interviewten Person (Z. 100–107). Dies stellt eine Reformulierung der Rahmung des Projekts basierend auf der Formulierung der Orientierung über die interviewte Person Emily da.

## 5.5.2 Ebene der Wissensbasis: Erfahrungswissen in Kombination mit einer Analogie als Basis für eine Reformulierung der Initialrahmung

In diesem Fall versucht das Team die Orientierung der interviewten Person Emily gegenüber ihrer Krankheit anhand ihrer Aussagen zu rekonstruieren. Es werden Zitate von Emily wiederholt und Teile des Interviews paraphrasiert („She said it would be (.) life would be easier she said - [Sie sagte es wäre (.) das Leben wäre einfacher sagte sie]“, Z. 1; „That’s saying that ,Come on (.) let’s do it.‘ would be easier to implant like Yoga or Sports ... her habits changing. in a way. - Sowas wie ,Komm schon, lass es machen.‘ Es wäre einfacher einzubauen, so wie Yoga oder Sport ... ihre Gewohnheiten ändern sozusagen.][“, Z. 23–25). Dabei entsteht eine Inkongruenz zwischen dem Gesagten der interviewten Person und dem, was das Team für interessant („What would be really life-changing? – [Was wäre wirklich lebensverändernd?]“, Z. 29 und 35) befindet. Dabei werden die rekonstruierten Orientierungen Emilys bezüglich ihres Lösungspotentials hinterfragt („I know that’s what she said (.) but is that really what will be life changing? – [Ich weiß sie hat dies gesagt, aber ist das wirklich etwas Lebensveränderndes?]“, Z. 16/17). Das Team kommt zu dem Schluss, dass es kein Problem mit der Befolgung der Medikamenteneinnahme für Emily gibt, wie zunächst in der Initialrahmung formuliert wurde („So there is no problem? ... there is no adherence problem. - [Es gibt also kein Problem? ... es gibt kein Problem mit der Befolgung der Medikamenteneinnahme.]“, Z. 69–71). Somit konnte durch Erfahrungswissen aus der Feldrecherche die Initialrahmung dekonstruiert werden. Um die Problematik nachvollziehen zu können, widmet sich das Team einem Vergleich zur eigenen Erfahrungswelt. Dazu wird die Analogie des ‚Zähneputzens‘ eingebracht, welche eine ähnliche Problematik der Routine aufweisen würde („There’s also a routine (..) and it’s like ... you also take care of yourself like (.) ,what is the best toothpaste? ... this whole medication is a little more complex ... but brushing your teeth is something everybody does. – [Es geht auch um Routine (..) es ist wie... man sorgt sich auch um sich, wie ,was ist die beste Zahnpasta? ‘ — die Sache mit den Medikamenten ist etwas komplexer ... aber Zähne putzen macht auch jeder.]“, Z. 88–93). Dieser analoge Vergleich zur eigenen Erfahrungswelt führt zur Reformulierung der Problematik – es wäre lebensverändernd für Emily, wenn sie sich mit Menschen mit ähnlichen Problemen verbunden fühlen könnte („I think (..) if she (..) err (.) feels connected (.) to other people who (..) like (..) who are borne through the same experience.“, Z. 100/101). Hier wurde die Projektrahmung durch einen Vergleichshorizont zur eigenen Erfahrungswelt des Teams reformuliert.

### 5.5.3 Ebene der Diskursorganisation: Antithetisch mit gemeinsamer Konklusion; hypothetische Formulierung von Orientierungen

In diesem Fall findet sich eine antithetische Diskursorganisation zur Erarbeitung einer gemeinsamen Orientierung als konstituierende Rahmung für den weiteren Projektverlauf. Orientierungen, welche zukünftige Lösungen betreffen, werden hypothetisch formuliert (Formulierung im Format „It would be life-changing for our user if ...“, Z. 12, 29, 35). Eine gemeinsame Orientierung bezüglich der Ergebnisse aus der Feldrecherche wird antithetisch erarbeitet, was sich in der Formulierung von antithetischen rhetorischen Fragen (Z. 17) und antithetischen Propositionen und entsprechenden Elaborationen zeigt (Z. 23, 33, 51, 58). Dabei wird zum einen das Alleinsein der Patientin (Passage a) und zum anderen das Fehlen eines Problems mit der Medikamenteneinnahme (Passage b) in den Fokus gerückt. Auf meta-kommunikativer Ebene zeigt sich, dass nicht alle Teammitglieder dem Diskursverlauf folgen können (Z. 85), was zu vermehrten Elaborationen (Z. 87-96) führt. Schließlich kommt es zu einer gemeinsamen Konklusion in Form der Formulierung einer Orientierung bezüglich der Suche nach Verbundenheit zu anderen Leidtragenden seitens der Patientin (Passage c, Z. 99–107).

### 5.5.4 Fallbeispiel 5': Team „Self-confident homeless“ – Formulierung und Vergleich von Sichtweisen dreier Interviewpartner Judith, Bernd und Dagmar

Hierbei handelt es sich um das Team, welches schon in Fall 5 (Analysehorizont) beschrieben wurde. Allerdings wird in diesem Fall der Zeitpunkt nach der Feldrecherche, also auch nach dem Zeitpunkt von Fall 5, analysiert. Das Team kann somit hinsichtlich der Unterschiede der beiden Phasen Pre-Feldrecherche (Fall 5) und Post-Feldrecherche (Fall 5'), aber auch hinsichtlich ihrer Gemeinsamkeiten, miteinander verglichen werden. In diesem Fall ist der Coach FmC anwesend und auch das Mitglied Gm, welches in Fall 5 fehlte (siehe Abbildung 14). Das Team ist vollständig und hat sich seinen Teamraum im Freien eingerichtet. Das Team bespricht die Erfahrungen aus den Interviews der Feldrecherche, welche zum Teil auf Klebezetteln notiert wurden. Diese werden auf das braune Plakat als Whiteboard-Ersatz geklebt und ergänzt.



Abbildung 14 Team “Self-confident homeless”, Day 2, 3w, ST17

Passage a: „Judith“ - Formulierung von Orientierungen basierend auf der Praxis der interviewten Personen

Der Sinn („meaning“ Z. 1) des Alltags bestehe für Jan (ein interviewter Obdachloser) darin, seine Spielsucht durch Philosophie oder Hypnose zu überwinden. Es wird gefragt, was dieser Sinn denn für Judith sei (eine weitere interviewte Person, Z. 2). Laut Judith würden andere Obdachlose zumeist „begging or taking drugs or drinking alcohol [betteln, trinken und Drogen nehmen]“ Z. 6/7). Judith sei anders und würde anderen helfen, sich beim „Sozialamt“ anzumelden (Z. 8/9). Sie sei eine Sozialarbeiterin, die eigentlich selbst Hilfe benötige (Z. 11/12). Wenn sie sich nicht gerade selbst für Appartements bewirbt, so helfe sie anderen dabei. Dies hänge auch mit ihrer Vergangenheit zusammen, sie sei sowas gewohnt (Z. 20–22). Sie sei jedenfalls beschäftigt mit etwas und dies würde sie selbst befähigen („she is empowered“ Z. 23). Die Frage nach ihrem Sinn bleibt bestehen und wird mit der Frage nach dem Sinn für Bernd (weiterer interviewter Obdachloser) ergänzt (Z. 26). Schließlich wird festgehalten, dass bei beiden das Selbstbewusstsein – Self-confident homeless – als hoch wahrgenommen wird (Z. 27-30).

- 1 Bf Ah they have a meaning (..) yeah (.) but like only the meaning, like for for Jan it's err
- 2 philosophy or (.) hypnosis to overcome his gambling (.) and for Judith it umm (.) what
- 3 was it she is busy spending spending her days, like she is (unintelligible) (.) what
- 4 does she do all day? (.) to to (unintelligible) (.) but she was also very busy like she
- 5 had a meaning (.)
- 6 Gm [Umm (.) so she said 'Begging', like others do just begging or (.) taking drugs or
- 7 drinking alcohol, that's what she said is what (.)
- 8 Bf Yeah, but what (.) what did she do, what was different about her? (..) Oh, she had
- 9 others (.) she had others signing up for (.) for 'Sozialamt' actually.

- 10 Cf Resources.  
 11 Bf [Like she was actually] a social worker although she was in need herself. So she had  
 12 a (.)  
 13 Cf Vielleicht eine Quelle, oder sowas?  
 14 Gm Yeah, I think she was like applying for the the apartments as well herself.  
 15 Bf Applying for apartments but (.) yeah.  
 16 Gm [That took quite some time.]  
 17 Bf But if she didn't have to do it herself, she helped others.  
 18 Gm Yeah, she did.  
 19 Bf So she had (.) so that was maybe her meaning (.) but then (.).  
 20 Gm But I think she was like cause (.) of her past as well, right?  
 21 Bf [Yeah, of course.]  
 22 Gm Because she was quite used to (.).  
 23 Bf Yeah, but she she is busy doing something, so she is empowered probably because  
 24 she (.).  
 25 Gm Mhm.  
 26 Bf Her meaning is that (.) what what meaning does Bernd have?  
 27 Cf Mhm (.) I think put this also as an insight, that the self-confidence (.) perceived is  
 28 quite high.  
 29 Df Wha what do you mean by that?  
 30 Cf That umm (.) they they have a lot of self-confidence.  
 31 Df Ah (.) ah ya okay.

#### Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 10–31)

In dieser Passage zeigt sich, wie das Team versucht, für die interviewten Personen aus der Feldrecherche den alltäglichen „Sinn“ zu formulieren (Z. 1). Dabei zeigt sich eine implizite Orientierung dahingehend, dass für Obdachlose solch eine Sinn Zuweisung von Relevanz ist. Dieser Sinn wird nun für die interviewten Obdachlosen Jan und Judith erfragt und mit Hilfe der Feldnotizen rekonstruiert. Dabei spielen direkte Zitate der Obdachlosen weniger eine Rolle als die Beschreibungen ihrer Tätigkeiten. Es wird ein Zitat von Judith eingebracht, bei dem sie sich selbst von anderen Obdachlosen abgrenzt (Z. 8). Allerdings verweist das Team darauf, dass dies nur das Gesagte sei („that is what she said“, Z. 7), interessant sei aber, was sie tun würde („what did she do?“ [was waren ihre Tätigkeiten?], Z. 8). Hier zeigt sich ein Fokus auf die Methodik der Rekonstruktion der Praxis statt der Interpretation von Zitaten im Sinne der Intentionen von Judith. Für Jan formuliert das Team direkt, dass dessen Sinn daran bestehe, seine Spielsucht zu überwinden, was sich in seinen „philosophischen“ Aktivitäten und der „Hypnose“ widerspiegelt (Z. 1/2). Für den Fall Judith wird zunächst auf ihre Tätigkeiten als eine Art „social worker [Sozialarbeiterin]“, Z. 11) verwiesen. Dies wird in Kontrast zu ihrer Situation gesetzt, bei der sie sich selbst für eine Unterkunft beim Sozialamt bewirbt. Dabei formulieren sie eine Orientierung über Judith, welche sich aus dem Gegensatz ihrer Hilfsaktivitäten und ihrer Situation als jemand, der Hilfe benötigt, ergibt („like she was a social  
 114

worker although she was in need herself [sie ist wie eine Sozialarbeiterin, die selbst Hilfe benötigt]“, Z. 11–17). Ein Wechsel zu einer weiteren interviewten Person, Bernd, zeigt an, dass das Team weitere Daten aus der Feldrecherche bearbeiten möchte. Es wird eine generalisierte Orientierung für alle interviewten Personen festgehalten, die ihnen Selbstbewusstsein unterstellt („Put this also as an insight, that self-confidence perceived is quite high.... They have a lot of self-confidence [Lasst uns dies als Erkenntnis festhalten, dass ihr Selbstbewusstsein hoch erscheint... das sie viel Selbstbewusstsein haben]“, Z. 27–31).

Passage b: „Bernd and Dagmar“ - Vergleichende Analyse ohne Rekonstruktion von Orientierungen

Die interviewte Person, Bernd, wurde nach seinem Wunsch gefragt und antwortete – wie die meisten – mit „ein zu Hause [home]“ (Z. 32–37). Es ginge dabei aber weniger um ein Haus, als um eine Wohnung, die abzuschließen ist (Z. 38). Laut Bernd sollten keine Leute rein oder raus können (Z. 42). Ihm sei es ein Bedürfnis seine Habseligkeiten wegschließen zu können, da er sonst besorgt sei, ihm würde etwas gestohlen werden (Z. 42–46). Nun widmet sich das Team den Ergebnissen aus dem Interview mit Dagmar. Für Dagmar sei es der Wunsch nach mehr Geld (Z. 47), um damit anderen eine Unterkunft zu ermöglichen (Z. 48/49). Es wird zitiert, dass Dagmar ein Appartement für alle kaufen würde, hätte sie genug Geld (Z. 50/51).

- 32 Bf Did (.) did you ask Bernd for (.) for, uh that question I forgot to ask you, what err if  
33 there was a wonder or or a magical (.) incident for him?  
34 Cf Yeah (.) for the wish, and he said umm (.) shelter.  
35 Bf Mhm.  
36 Cf A home.  
37 Bf Yeah that's what all the (.) said.  
38 Cf [A home, not (.)] not meaning a house, but a flat somewhere where (.)  
39 Bf [Mhm.]  
40 FmC And what from of shelter was it, like the the s (.) umm people that err that there were  
41 people or that (.) that like the other people that like (..) ah.  
42 Cf [Umm he (.) his need was to] lock and no one is coming in, no one is coming out.  
43 FmC Mhm.  
44 Cf And he can lock his things without having (.) the steady fear, someone will (.) will  
45 come and stole all my things and steal all my things.  
46 Gm Umm (.)  
47 Bf And for Dagmar (.) that would be money. She said she would she would love to help  
48 everyone (.) but she can only help so many people and (.) if she had more money,  
49 she would (.) find a shelter for everyone who is at the café.  
50 Df Yeah, she said she would buy an apartment (.) to (unintelligible) everybody live there.  
51 FmC [Yeah (.) big houses,] put everybody there.  
52 Bf Yeah (.) maybe I would like to (.)  
53 FmC But yeah (.) I mean that's umm (.)  
54 Df I think that's written here.

55 Bf Oh (.) put Dagmar and then in her house.

Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 32–55)

In dieser Passage fokussiert sich das Team auf eine bestimmte Frage, welche gezielt allen interviewten Personen in der Feldrecherche gestellt wurde: „What if there was a wonder or a magical incident for you? [Wie würde ein Wunder oder magischer Moment für dich aussehen?“ (Z. 32–34). Damit fokussiert das Team auf eine Art komparative Analyse bezüglich der hinter den jeweiligen Antworten liegenden Lebensorientierung der Befragten. Das Team stellt fest, dass die meisten sich ein ‚zu Hause‘ wünschen (Z. 36/37), wobei anschließend Differenzierungen dieser Orientierung bei der Rekonstruktion der Interviews sichtbar werden. So gehe es bei Bernd um den Wunsch, seine Habseligkeiten sicher verwahren zu können, „to lock his things“, Z. 44. Er sei sonst in ständiger Angst um seine Habseligkeiten, „having the steady fear someone will come and stole all my things“, Z. 44/45. Das Team bezieht sich hier auf Bernds Aussagen aus dem Interview und formuliert keine generalisierende Lebensorientierung über ihn. Ähnlich geht das Team bei der Bearbeitung der Aussagen von Dagmar vor. Diese hätte den Wunsch nach mehr Geld geäußert, um für alle eine Unterkunft zu kaufen (Z. 47). Auch für Dagmar wird keine Orientierung formuliert, sondern ihre Aussagen festgehalten.

Passage c: „I wonder if this means...“ - Formulierung von verallgemeinernden Orientierungen bezogen auf Daten aus der Feldrecherche

Nach einem Blick auf die gesammelten Notizen zu den geführten Interviews wird geäußert, „that there is a lot of experience unused [dass ein ungenutzter Erfahrungsschatz zu erkennen ist]“ (Z. 56). Dabei hätten die interviewten Personen viele Fähigkeiten, welche sie nicht einsetzen bzw. welche die Gesellschaft nicht zu nutzen vermag (Z. 57–60). So genanntes „Talentmanagement“ der „super qualified workers [super qualifizierten Arbeiter]“ (Z. 61) würde in der Gesellschaft nicht stattfinden. Die Obdachlosen würden eher aus unterschiedlichen Gründen „drop out of the system [aus dem System herausfallen]“ (Z. 66). Es wird über eine weitere Notiz am Whiteboard gesprochen, über einen „guy who didn’t want to wash him in that fancy hygiene center [Typ, der sich nicht in dem tollen Hygienezentrum waschen wollte]“, Z. 68. Als Judith gefragt wurde, was ihr wichtig wäre, antwortete diese mit „brush and make-up [sich bürsten und schminken]“, Z. 70. Man überlegt, ob dies bedeuten könnte, dass „that

moment when they stop taking care of themselves and thinking about how they look to others ... if that is the moment when they actually cut their ties to society [der Moment, in dem sie aufhören sich zu pflegen, der Moment ist, an dem sie einen Schnitt mit der Gesellschaft machen]“ (Z. 70–74). Schließlich würde sich Judith weniger als Obdachlose fühlen. Dies soll als Notiz festgehalten werden (Z. 75–78).

- 56 Cf      What I also see here on the board is that there is a lot of experience unused.  
57 FmC     Mhm (.) what?  
58 Cf      People are there (.) they have many skills and umm they are not using them (.) so  
59           we, the system, are not able to use the skills of these people.  
60 FmC     Resources, yeah.  
61 Em      Yeah, that's true, like (.) somehow like they they would be super qualified workers (.)  
62           well if they would find a place (.) where they could like use your their skills (.)  
63 Cf      Talent, yeah? Talent, we (.) 'Talentmanagement' is a super word for HR, and we are  
64           not doing this with them, in the society.  
65 FmC     Oh I like that.  
66 Em      When they drop out of the system for different reasons, but (.) (unintelligible) (.)  
67 FmC     (unintelligible) to somewhere.  
68 Gm      I would (.) I would like to (.) add to this insight that the one guy who didn't want to  
69           wash him in that fancy err hygiene center, that when we asked Judith, what is her  
70           most important objects, she said brush and make-up, (.) so I'm I wonder if this means  
71           that (.) if umm (.) and I I'm not sure about this then, so cause I wonder if the insight  
72           may be, that if if they kind take if at at that moment when they stop taking care of  
73           themselves and (.) and thinking about how they look to others and stuff, if that is the  
74           moment when they actually cut their ties to society (.) cause she was (.) I think when  
75           we talked to Judith, she didn't really see herself as a homeless person, she was like  
76           just recently (.) so can we maybe put this there or?  
77 Cf      [Yeah.]  
78 FmC     Write it down and umm (.) we put it there.

#### Reflektierende Interpretation der Passage c (Z. 56–78)

In dieser Passage wendet das Team den Blick auf alle bisher gesammelten Erkenntnisse aus der Feldrecherche, welche am Whiteboard notiert worden sind. Diese werden miteinander verglichen („what I see here on the board [was ich hier am Whiteboard erkennen kann]“ Z. 56). Dabei kommt es zur Explikation einer Proposition bezüglich der „ungenutzten Talente“ von Obdachlosen, welche die Gesellschaft nicht in der Lage sei zu nutzen (Z. 56–64). Die obdachlosen Personen hätten viele Fähigkeiten, welche sie nicht nutzen würden. Sie seien super qualifizierte Arbeiter und es sei die Gesellschaft, die nicht in der Lage ist, diese Talente zu nutzen (Z. 61–64). Bei dieser Explikation der Proposition wird non-verbal allgemein auf Zitate bzw. Beispiele aus der Feldrecherche, notiert am Whiteboard, verwiesen. Es wird kein konkreter Bezug zu einer interviewten Person hergestellt, wie es noch zuvor bei Bernd, Dagmar und Judith der Fall war (siehe a und b). Hier zeigt sich, wie das Team eine Proposition aus der

117

Feldrecherche (Obdachlose haben Talente) zu einer verallgemeinernden Proposition über den Umgang der Gesellschaft mit Obdachlosen formuliert. Die Talente der Obdachlosen könnten nicht genutzt werden, wenn diese aus dem gesellschaftlichen System ausscheiden würden (Z. 61–67). Weiterhin wird eine Proposition formuliert, die sich auf einen kontrastiven Vergleich von Aussagen zweier Obdachloser bezieht. So wäre ein Typ, der sich nicht im Hygienezentrum waschen wolle, stärker von der Gesellschaft entfernt als Judith, welche darauf Wert legen würde, sich zu pflegen. Daraus wird ein Vorschlag einer Proposition formuliert, welcher den Aspekt der Hygiene mit der Entfernung vom gesellschaftlichen System in Verbindung setzt („that moment when they stop taking care of themselves and thinking about how they look to others ... if that is the moment when they actually cut their ties to society [der Moment, in dem sie aufhören sich zu pflegen, der Moment ist, an dem sie einen Schnitt mit der Gesellschaft machen]“ (Z. 70–74). Diese Orientierung wird als Kontingenz markiert („I wonder if ... I am not sure about this...“, Z. 70/71). Die Formulierung „I wonder if this means ... [Ich frage mich, ob dies bedeutet ...]“, Z. 70 erhält durch die validierende Reaktion von Cf und die Aufforderung durch den Coach, sie niederzuschreiben, den Charakter einer Konklusion.

#### 5.5.5 Ebene der Wissensbasis: Erfahrungswissen und komparative Analyse als Basis für die Formulierung von Orientierungen

In diesem Fall werden die Aussagen und das Verhalten der Obdachlosen zu identischen Fragestellungen der Teammitglieder (im Sinne eines Tertium Comparationis) miteinander verglichen, um dann verallgemeinernde Orientierungen zu formulieren. Zunächst wird die Frage nach dem ‚Sinn des Lebens‘ der Obdachlosen Jan, Judith und Bernd miteinander verglichen (Z. 1–31). Dieser Vergleich der erfahrungsbasierten Erkenntnisse aus den Interviews führt das Team zur verallgemeinernden Konklusion, dass „they have a lot of self-confidence – [sie eine Menge Selbstbewusstsein haben]“, Z. 30. Dabei differenziert das Team zwischen den Aussagen der Obdachlosen und deren Verhalten. So wird von der Obdachlosen Judith zwar ein Zitat, bei dem diese eine Orientierung über andere Obdachlose äußerte (Z. 6-7), angeführt. Ebenso wird Wert gelegt auf die Rekonstruktion ihres Verhaltens („... that’s what she said is what (.) ... but what (.) did she do, what was different about her? – [Das ist was sie sagte ... aber was hat sie getan, was war anders bei ihr?]“, Z. 7–9). Ein weiterer Vergleich basiert auf einer in der Feldrecherche standardisiert formulierten Frage an alle Obdachlosen „What if you could make a wish or wonder happen? – [Was wäre wenn ihr einen Wunsch und ein Wunder wahr werden lassen könntet?]“ Z. 32–34. Als Ergebnis dieser komparativen Analyse formuliert

das Team die Konklusion, dass für die meisten Obdachlosen der Wunsch nach einem „home [zu Hause]“ im Vordergrund stehe (Z. 36–39). Dabei kommt es zur Explikation einer Bedürfnisorientierung des Obdachlosen Bernds, welche vom Team nicht bearbeitet wird („... his need was to lock and no one is coming in, no one is coming out ... without having the steady fear, someone will come and ,steal all my things‘. – [... sein Bedürfnis war es abschließen zu können, so dass niemand rein oder raus kommt ... ohne ständig Angst haben zu müssen, ,es wird mir etwas gestohlen‘.]“, Z. 42–45). Schließlich reformuliert das Team eine verallgemeinernde Orientierung gegenüber den Obdachlosen basierend auf Beobachtungen („What I also see here on the board is that there is a lot of experience unused ... they have many skills and umm they are not using them. – [Was ich hier am Board erkennen ist, dass es eine Menge ungenutzter Erfahrungen gibt ... sie haben viele Fähigkeiten, die sie nicht nutzen.]“, Z. 56 ff.). Diese Orientierung wird ergänzt durch einen Bezug zur Gesellschaft („Talentmanagement“ is a super word for HR [Human Resources] and we are not doing it with them in society – [,Talentmanagement“ ist ein super Wort für HR und wir machen dies in der Gesellschaft nicht]“, Z. 63), welcher nicht aus den Ergebnissen der Feldrecherche stammt, sondern auf kommunikativ-generalisiertes Wissen zurückgeführt werden kann. Diese Orientierung der Exklusion aus der Gesellschaft („drop out of the system“, Z. 66) wird durch einen Vergleich zweier Obdachlosen ergänzt. So wird ein Obdachloser, welcher sich dem Hygienezentrum verweigerte (Z. 68), verglichen mit Judith, welche ,Make-up und Bürste‘ als ihre wichtigsten Gegenstände bezeichnete (Z. 70). So kommt es zur Formulierung der Orientierung, dass ein ,Schnitt mit der Gesellschaft, mit einem veränderten Hygieneverhältnis‘ einhergehe (Z. 72–74). Diese Orientierung wird als Kontingenz formuliert („I wonder if that means ... I am not sure about this.... – [Ich frage mich, ob dies bedeutet ... Ich bin mir nicht ganz sicher...]“, Z. 72–74). Zusammenfassend werden in diesem Fall Orientierungen basierend auf die Rekonstruktion der Beobachtungen und Zitate aus der Feldrecherche, respektive basierend auf Erfahrungen aus der Feldrecherche formuliert.

#### 5.5.6 Ebene der Diskursorganisation: Parallel; hypothetische Formulierung der Orientierung

In diesem Fall ist eine parallele Diskursorganisation zu erkennen, bei der einzelne Propositionen mit Beispielen aus der Feldrecherche elaboriert und validiert werden. So wird in den n a und b jeweils eine Orientierung über eine interviewte obdachlose Person verhandelt (Judith und Bernd). Dabei folgen Propositionen und Elaborationen auf Fragen bezüglich der

119

jeweiligen Interviewergebnisse. So werden die Erfahrungen aus der Feldrecherche mit dem Team wiederholt geteilt und validiert. In diesen beiden n zeigen sich nur implizite Orientierungen (Passage a: Judith kümmert sich um andere und sei dadurch selbstbewusst, Z. 23; Passage b: Bernd möchte Sicherheit für seinen Besitz, Z. 44). Erst in Passage c kommt es zu einer Synthese der bisher am Whiteboard dokumentierten Ergebnisse aus der Feldrecherche (Z. 56–67). So wird als Konklusion eine Orientierung formuliert, welche Obdachlosen im Allgemeinen Qualifizierungen zuspricht, welche in der Gesellschaft wenig Gehör finden (Z. 61). Ergänzt wird diese Orientierung durch eine Anschlussproposition, die durch einen Vergleich zweier Obdachloser eine Hypothese bezüglich des Zusammenhangs von Hygiene und gesellschaftlicher Integration formuliert (Z. 68–76). Diese Orientierung wird als Kontingenz markiert, indem sie hypothetisch formuliert wird („I wonder if that means ... if ... I am not sure about this...“, Z. 70–72).

#### 5.5.7 Zusammenfassung Vergleichshorizont – explizite Formulierung einer konstituierenden Rahmung auf Grundlage von Erfahrungswissen

Der Vergleichshorizont wird durch die Passagen der Vergleichsfälle 7' und 5' repräsentiert. Diese sind unter dem Schlagwort „explizite Formulierung einer konstituierenden Rahmung“ zu fassen. Der Vergleichshorizont zeigt einen Rahmungsprozess, welcher sich auf gemeinsames Erfahrungswissen respektive einen konjunktiven Erfahrungsraum des Teams stützt. Dieser Erfahrungsraum ist durch die gemeinsame Feldrecherche, zumeist Interviews, geprägt. Es soll hier dennoch als Typus geführt werden, da es eine Variante eines Rahmungsprozesses (Post-Feldrecherche) innerhalb eines Design Thinking Projektteams darstellt. Der Vergleichshorizont zeichnet sich durch eine explizite (Re-)Formulierung der Rahmung aus, welche laut Phasenbeschreibung der Phase *Sichtweise definieren* als konstituierende Rahmung des Teams für den weiteren Projektverlauf genutzt werden soll. Dabei stützt sich der Reformulierungsprozess hauptsächlich auf Erfahrungswissen aus der Feldrecherche – in den vorliegenden Fällen sind dies Zitate aus den Interviews. Eigene Erfahrungen werden als Vergleichshorizont zur Validierung der Orientierung der interviewten Personen herangezogen. Sind keine eigenen Erfahrungen vorhanden, so werden Analogien bzw. Metaphern als Vergleichshorizont formuliert, auf deren Basis eine Validierung stattfinden kann. Hier besteht das Dilemma darin, dass Inkongruenzen zwischen den eigenen Erfahrungswerten und den Orientierungen der interviewten Person aufkommen, welche zu Schwierigkeiten bei der Formulierung der Rahmung führen. Gelöst wird dieses Dilemma nicht, indem neue Fragen

formuliert und erneut in die Feldrecherche gegeben werden, sondern dadurch, dass Analogien oder Metaphern gefunden werden, welche die vermeintlich rekonstruierte Orientierung der interviewten Person stützen.

So ist im Fall Team Thyroid zunächst unklar, ob „eine persönliche Unterstützung“ zum Wohlbefinden von Emily beitragen würde. Diese Orientierung wurde zwar aus ihren Zitaten heraus rekonstruiert, stößt aber bei den eigenen Erfahrungen auf Widerstand. Schließlich wird eine Analogie zum Zähneputzen gefunden, mit der sich das Team identifizieren kann. Darauf aufbauend wird die Orientierung für Emily formuliert und als Rahmung festgehalten – Emily möchte sich zu anderen Betroffenen verbunden fühlen. Dies ist nicht mehr direkt auf ihre Zitate zurückzuführen, sondern eine Rekonstruktion basierend auf eigenen Erfahrungen und der Interpretation von Emilys Zitaten. Statt Widersprüche durch Fragen weiter zu ergründen, wird auf einen Bereich fokussiert, welcher für das Team besser nachzuvollziehen ist (aufgrund eigener ähnlicher Erfahrungen) und so wird die konstituierende Rahmung dahingehend formuliert (konstituierende Rahmung für den Lösungsraum). Die Diskursorganisation in diesem Typus zeigt sich antithetisch mit Inkongruenzen zwischen dem direkten Erfahrungswissen der interviewten Person in Form von Zitaten und dem eigenen Erfahrungswissen zur Thematik. Hinsichtlich der Ebene der Diskursorganisation zeichnet sich die Phase der Post-Feldrecherche durch eine Bearbeitung der gemeinsam erlebten Feldrecherche aus. Das Team hat in der Feldrecherche Interviews mit Betroffenen geführt und Beobachtungen innerhalb des Projektkontextes gesammelt. Formulierten Fragen aus der Pre-Feldrecherche sollen nun beantwortet werden können. Das Team sollte zu einer gemeinsamen, den weiteren Verlauf des Projekts konstituierenden Rahmung der im Projekt zu bearbeitenden Sache gelangen. Dabei wird laut Design Thinking Theorie besonderer Wert auf die Orientierung bezüglich der betroffenen Personen gelegt. Die Fälle der Post-Feldrecherche zeichnen sich durch einen inkludierenden Diskursmodus und somit durch eine gemeinsame Rahmung der im Projekt zu bearbeitenden Sache aus. Im Vergleich zur Pre-Feldrecherche ist, anders als auf der Ebene der Wissensbasis, kein wesentlicher Unterschied bezüglich der Diskursorganisation festzustellen. Allein scheint die Tendenz zu einem exkludierendem Diskursmodus durch die gemeinsame Feldrecherche geringer zu sein. Allerdings zeigt sich auch in der Pre-Feldrecherche vorwiegend der inkludierende Diskursmodus. Auffällig in der Phase der Post-Feldrecherche sind die hypothetischen Formulierungen („I wonder if that means ...“ in Fall 5’, „It would be life changing for our user ...“ in Fall 7’). Diese zeigen unterschiedliche

Auswirkungen auf die Diskursorganisation. So wird in Fall 7' mit Hilfe der Formulierung „I wonder if that means ...“, Z. 70 eine Synthese vorangegangener Propositionen erbracht, welche eine Kontingenz einer Orientierung anzeigt (Möglichkeit des Zusammenhangs zwischen Hygiene und Integration von Obdachlosen). In Fall 5' werden durch die Formulierung „It would be life-changing for her...“, Z. 29–40 Kontingenzen an Orientierungen für eine mögliche Lösung respektive implizite Orientierungen bezüglich der interviewten Person formuliert. In beiden Fällen bewirken diese Formulierungen die Aufstellung einer Hypothese basierend auf den Ergebnissen der Feldrecherche. In Fall 7' bewirkt die Suche nach einer Hypothese eine elaboriertere Auseinandersetzung mit den Ergebnissen der Feldrecherche, welche durch eine antithetische Diskursorganisation angezeigt wird. In Fall 5' bewirkt die Formulierung der Hypothese über einen Zusammenhang von Hygiene und Integration von Obdachlosen die Markierung der Orientierung als Kontingenz und hindert eine Formulierung einer konstituierenden Rahmung für den weiteren Projektverlauf. Vielmehr würde die kontingente Orientierung zur Klärung nach einer weiteren Feldrecherche verlangen.

Im Vergleich von Fall 5' und Fall 5, bei dem das gleiche Team vor der Feldrecherche (Fall 5) und nach der Feldrecherche (Fall 5') dokumentiert wurde, lässt sich in Fall 5' eine Reflexion auf konkrete Ergebnisse der Feldrecherche (Zitate, Beobachtungen u.a.), also auf gemeinsames Erfahrungswissen feststellen. Basierend auf diesem in der Feldrecherche generierten Erfahrungsraum werden reflektierte Orientierungen formuliert. Daraus resultiert eine reflektierte Formulierung einer für die folgende Bearbeitung des Lösungsraums konstituierenden Rahmung. Diese wird im Format des *Point of View* als Ergebnis der Phase *Sichtweise definieren* formuliert. Anders als bei Fall 5 findet im Bearbeitungsprozess von Fall 5' kaum ein Bezug zur Initialrahmung seine Berücksichtigung. Fall 5 jedoch zeigt einen Fokus auf individuelle Erfahrungen – darauf aufbauend werden Fragen und Kontingenzen von Orientierungen formuliert. Die Fälle 1 bis 6 aus der Pre-Feldrecherche zeichnen sich im Vergleich zu den Fällen 7' und 5' aus der Post-Feldrecherche durch einen starken Bezug auf kommunikativ-generalisiertes Wissen aus (siehe Tabelle 7).

|  |   |  |
|--|---|--|
| Fall - Initialrahmung<br>(Challenge-Brief) | Fall 7' – Integriert eine intelligente Erinnerungsfunktion in das Leben von Menschen, die Medikamente regelmäßig einnehmen, um die Einhaltung ihrer Medikamenteneinnahme zu erhöhen   | Fall 5' – Gestaltet eine Möglichkeit, Obdachlose dazu zu befähigen ein besseres Leben zu führen! |
| Bearbeitungsprozesse                       | reflektierte Formulierung einer konstituierenden Rahmung für den Lösungsraum basierend auf der Reflexion des Erfahrungsraums aus der Feldrecherche im Format der <i>Formulierung der Sichtweise</i> nach Design Thinking, kein Bezug zur Initialrahmung |  |
| Ebene der Wissensbasis                     | Reflexion von Erfahrungswissen aus dem Interview in der Feldrecherche und Vergleich zu eigenen Erfahrungen  |  |
| Ebene der Diskursorganisation              | Antithetisch, teilweise parallel  |  |

Tabelle 7: Übersicht Typ D – Typik der expliziten Formulierungen einer konstituierenden Rahmung

### 5.6 Basistypik und Zusammenfassung der sinngenetischen Typenbildung

Die Basistypik zeichnet sich durch eine Dekonstruktion der durch die Projektpartner:innen eingebrachten Initialrahmung und der damit verbundenen Bearbeitung des Problemraums durch das Team aus. Diese Bearbeitungsprozesse der Initialrahmung gehen mit entsprechenden Spannungsverhältnissen, respektive Inkongruenzen der Orientierungen innerhalb des Teams einher. So haben unterschiedliche Teammitglieder verschiedene Erfahrungen mit einer bestimmten Thematik gemacht oder sind auf einem unterschiedlichen Erfahrungsstand bezüglich des Projektthemas, was zu einer Nichtvereinbarkeit von Orientierungen (implizit oder explizit) führt. Ziel des daran anschließenden Aushandlungsprozesses im Rahmen der Bearbeitung des Problemraums ist es, eine Vereinbarkeit der Orientierungen und eine konstituierende Rahmung als Basis für die anschließende Bearbeitung des Lösungsraums zu formulieren. Dabei ist die Systematik der Bearbeitung des Problemraums, also dessen konstituierende Rahmung, durch die Phasen *Verstehen*, *Beobachten* und *Sichtweise definieren* im Design Thinking Prozess vorgegeben. Nicht vorgegeben sind die unterschiedlichen Orientierungen und Inkongruenzen im Team zur Initialrahmung, welche auf dem individuellen Wissensstand der Personen im Team zurückzuführen sind. Dies kann sich positiv auf die

Erkenntnisgewinnung bzw. Erarbeitung des konjunktiven Erfahrungsraums auswirken, da ein Themengebiet desto umfangreicher beleuchtet werden kann, je stärker die Ausprägung der Inkongruenzen ist. Die Basistypik des Analysehorizonts ist im Unterschied zum Vergleichshorizont dadurch kontrastiert, dass dieser sich durch gemeinsames Erfahrungswissen des Teams auszeichnet. Das heißt, dass der Analysehorizont vor allem die Rahmungsprozesse eines divers aufgestellten Teams fokussiert, welches kein gemeinsames Erfahrungswissen teilt und dennoch die Initialrahmung bearbeitet. Dies wird im Vergleich zu Fällen gestellt, welche Orientierungen unter der Voraussetzung von gemeinsamem Erfahrungswissen (gemeinsame Feldrecherche) formulieren. Der Modus Operandi des jeweiligen Typus weist Unterschiede hinsichtlich der Explikation von Orientierungen, der Reflexion und Diversifikation von Erfahrungsquellen und der Art der Dekonstruktion als Reformulierung oder Rekonstruktion der Initialrahmung auf.

So sind zwischen den Fällen aus der Pre-Feldrecherche Unterschiede in dem Umgang mit kommunikativ-generalisiertem Wissen festzustellen. Bei Typ C wird dieses Wissen als Annahmen reflektiert, woraus sich dann Kontingenzen an Orientierungen und Formulierungen von Fragen entwickeln. Fälle des Typ B bringen Orientierungen meist implizit zum Ausdruck und formulieren Fragen für die Generierung von Erfahrungswissen basierend auf kommunikativ-generalisiertem Wissen. Die Fälle des Typ A bearbeiten Erfahrungswissen zwar bezüglich von Kontrastfällen, basieren ihre Reformulierung aber auf kommunikativ-generalisiertem Wissen. Die Diskursorganisation der Typen weist ein Spektrum von divergent über antithetisch zu parallel auf. Die Fälle von Typ A sind von Fremdrahmung und verdeckten Rahmeninkongruenzen im divergenten Modus bestimmt. So werden bei Typ B keine Orientierungen explizit verhandelt, allerdings werden auf meta-kommunikativer Ebene im parallelen Modus die Planung der Feldrecherche und damit verbunden implizite Orientierungen diskutiert. Schließlich werden bei den Fällen des Typ C unterschiedliche Orientierungen im antithetischen Modus verhandelt, um in einer Synthese als Kontingenzen markiert zu werden.

|                            |  |  |   |  |
|----------------------------|--|--|---|--|
| Basistypik                 | Dekonstruktion der durch die Projektpartner:innen gesetzten Initialrahmung des Projekts und der Problemstellung (Challenge-Brief) mit entsprechenden Spannungsverhältnissen resp. Inkongruenzen der Orientierungen innerhalb des Teams als auch gegenüber der Rahmung der Projektpartner:innen |  |   |  |
| Typus                      | Typ A – unreflektierte Reformulierung  | Typ B – keine Reformulierung, implizite Rekonstruktion   | Typ C – Kontingenzen von reflektierten Reformulierungen   | Vergleichshorizont – reflektierte Reformulierungen   |
| Bearbeitungsprozess        | explizite, nicht-kontingente Reformulierung der Initialrahmung auf Grundlage von verdeckten Rahmeninkongruenzen und Fremdrahmung   | implizite, nicht-kontingente Rekonstruktion auf Grundlage von Rahmenkongruenz; keine explizite Formulierung von Orientierungen; Formulierung von Fragen und Planung der Feldrecherche  | explizite, kontingente Reformulierung der Initialrahmung und Formulierung von Fragen (zur Überprüfung der Kontingenzen in der Feldrecherche) auf Grundlage von expliziten Rahmeninkongruenzen | explizite Formulierung einer konstituierenden Rahmung für die Bearbeitung des Lösungsraums auf Grundlage von Rahmenkongruenzen |
| Ebene der Wissensbasis     | kommunikativ-generalisiertes Wissen mit impliziten Common-Sense-Strukturen, spezifisches Erfahrungswissen als (kontrastiver) Vergleichshorizont, keine Projektion der Orientierung zum Vergleichshorizont auf den Analysehorizont  | Planung zur Generierung von Erfahrungswissen (Feldrecherche), implizite Common-Sense-Strukturen, zunächst allgemeines kommunikativ-generalisiertes Wissen als Vergleichshorizont, Assoziationen, Diversifikation der Erfahrungsquellen | kommunikativ-generalisiertes Wissen mit expliziten Common-Sense-Strukturen, Erfahrungswissen als Vergleichshorizont, Markierung von Annahmen zur Überprüfung in der Feldrecherche             | Erfahrungswissen Dritter in Form von Interviewzitate, persönliches Erfahrungswissen als Vergleichshorizont                     |
| Diskursorganisation        | divergent, teilweise oppositionell (verdeckte Rahmeninkongruenzen)   | parallel   | antithetisch  | Antithetisch, teilweise parallel   |
| Design Thinking Einordnung | Pre-Feldrecherche – Phase <i>Verstehen</i>   |  |   | Post-Feldrecherche – Phase <i>Sichtweise definieren</i>  |

Tabelle 8: Beschreibung der sinngenetischen Typenbildung

## 6. Diskussion zur teambasierten Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking

Zunächst konnte anhand der Empirie festgestellt werden, dass die Meta-Ebene, also die Herangehensweise an die Bearbeitung des Problemraums, durch Rahmenkongruenz geprägt ist und daher kaum verhandelt wird. Der Diskurs findet fast ausschließlich auf der kommunikativen Ebene statt. Dies mag an der Institutionalisierung der Prozessschritte im Design Thinking liegen, welche eine konstituierende Rahmung für die Herangehensweise an die Bearbeitung des Projekts darstellen. Dies steht im Kontrast zu empirisch erhobenen Vergleichsfällen aus einem Kontext, welcher keiner Institutionalisierung von Design Thinking unterlag (Rhinow et al., 2021). In diesen Pre-Test-Fällen traten regelmäßig Inkongruenzen auf meta-kommunikativer Ebene bezüglich der Herangehensweise an die Projektarbeit auf.

Weiterhin konnte in dieser Arbeit eine Parallele zwischen Design Thinking als meta-disziplinärer Prozess zur Bearbeitung von Problemstellungen mit unterschiedlichen Initialrahmungen und der Dokumentarischen Methode als meta-disziplinäre Herangehensweise zur Rekonstruktion von Orientierungen in unterschiedlichsten Kontexten gezogen werden. So bedienen sich beide Methoden einer rekonstruktiven Analyseeinstellung (siehe Abschnitt 6.1), als auch einer Auseinandersetzung mit dem Rahmungsprozess (siehe Abschnitt 6.2).

Wie in der Theorie über Design Thinking beschrieben, zeichnet sich Design Thinking Teamarbeit durch die Bearbeitung des Problemraums gegenüber der Bearbeitung des Lösungsraums aus. Dies konnte in dieser Arbeit im Zuge der Analyse der Prozessstruktur von Design Thinking Teamarbeit auch in der Praxis nachgewiesen werden. Im Besonderen konnte die Bearbeitung des Problemraums durch die Bearbeitung und Neu-Rahmung der Initialrahmung zum jeweiligen Projekt durch das Design Thinking Team herausgearbeitet werden. Die Basis für die Neu-Rahmung, kommunikatives Wissen bzw. konjunktive Erfahrungen, unterscheidet sich dabei in den in dieser Arbeit beschriebenen Typen von Design Thinking Teams. Die Prozessstruktur zur Neu-Rahmung der Problemstellung eines Design Thinking Projekts stellt eine für das Team handlungsleitende Rahmung dar, „welche sich interaktiv innerhalb organisationaler, konjunktiver Erfahrungsräume entfaltet und diese sogleich mit konstituiert. Sie bleibt, da es sich um handlungspraktisches und nicht um reflektiertes Wissen handelt, weitgehend unthematisiert“ (Bohnsack et al., 2018, S. 8). Diese Prozessstruktur zeigt auf, welcher zumeist impliziten Logik das Team bei der Formulierung

bzw. Reformulierung von Orientierungen bezüglich der Projektthematik folgt. Die Prozessstruktur zur Bearbeitung des Problemraums setzt sich aus der Bearbeitung der Phase *Verstehen* und der Phase *Sichtweise definieren* zusammen. Es konnte festgestellt werden, dass die Prozessstruktur im Wesentlichen auf drei Schritte beruht: der Dekonstruktion der Initialrahmung durch das Team, der Reflexion von Orientierungen und der (Re-)Formulierung der Rahmung im Sinne einer Neu-Rahmung der Projektaufgabe. Die unterschiedlichen Typen von Design Thinking Teamarbeit zeigen dabei unterschiedliche Ausprägungen der einzelnen Schritte an. So basiert die Dekonstruktion und Reflexion von Orientierungen auf unterschiedlichen Wissensniveaus. Konstituierend für den Abschluss der Bearbeitung des Problemraums in der Phase *Sichtweise definieren* ist eine Reformulierung der Initialrahmung als konstituierende Rahmung für die darauffolgenden Phasen der Bearbeitung des Lösungsraums. Diese drei Elemente der Prozessstruktur zur Bearbeitung des Problemraums greifen ineinander und lassen sich sowohl in der Phase *Verstehen* als auch der Phase *Sichtweise definieren* innerhalb des Design Thinking Prozesses finden. Aufgrund dieser Vereinigung der drei Elemente soll hier die Rede eines Dreischritts in der Prozessstruktur sein (siehe Abschnitt 6.3).

Im Abschnitt 6.4 wird als wesentliches Prinzip bei der Bearbeitung des Problemraums die Auseinandersetzung des Teams mit ihren Orientierungen basierend auf einem gemeinsamen Erfahrungsraum (in der Phase der Post-Feldrecherche *Sichtweise definieren*) und basierend auf unterschiedlichen, individuellen Erfahrungen (in der Phase der Pre-Feldrecherche *Verstehen*) thematisiert. Daraus werden Implikationen bezüglich der Design Thinking Praxis abgeleitet.

#### 6.1 Design Thinking Teams und ihre rekonstruktive Analyseeinstellung

Bereits bei der ersten Auseinandersetzung mit dem empirischen Material sind Ähnlichkeiten zwischen der Analyseeinstellung im Design Thinking und derjenigen der Dokumentarischen Methode aufgefallen. Die Analyseeinstellung im Design Thinking kann wie die in der Dokumentarischen Methode als rekonstruktive Analyseeinstellung (Bohnsack, 2014, S. 59) beschrieben werden. Es wird davon ausgegangen, dass die Initialrahmung des Projekts und daran anschließende Orientierungen gesellschaftlich konstruiert sind. Bei der rekonstruktiven Analyseeinstellung geht es darum, diese Konstruktionen zu rekonstruieren und zu erörtern, wie diese Orientierungen hergestellt wurden.

Die Ähnlichkeiten zwischen der Dokumentarischen Methode und der Vorgehensweise im

Design Thinking können nicht eins zu eins in Deckung gebracht werden. Vielmehr sollen hier Differenzierungen und Gemeinsamkeiten aufgezeigt werden, welche sowohl für die Praxis des Design Thinking als auch für die der Dokumentarischen Methode von Bedeutung sein können. Dabei ist die Betrachtung der Empirie, wie auch in der Dokumentarischen Methode, im Design Thinking als eigene Phase der Feldrecherche (Phase *Beobachten*) wesentlicher Bestandteil der Analyse. So konnte in allen untersuchten Fällen eine Rekonstruktion der Initialrahmung basierend auf der Analyse von Erfahrungswissen aufgezeigt werden. Es wird nicht, wie in der Wissenschaft nach Theorien oder expliziten allgemeingültigen Definitionen gesucht, sondern es werden Erfahrungen, Vergleichsfälle und Feldforschungen zur Analyse herangezogen.

Der in der Design Thinking Teamarbeit behandelte Analysegegenstand wird in zwei Bereiche unterteilt: zum einen die Pre-Feldrecherche (dargestellt in den Fällen 1-6), d.h. die Phase, bei der das Team noch keine gemeinsamen Erfahrungen bezüglich der Thematik gesammelt hat. Dies beinhaltet die Phase *Verstehen* im Design Thinking Prozess. Und zum anderen die Post-Feldrecherche (dargestellt in den Fällen 7'-5'), d.h. die Phase, nachdem das Team gemeinsame Erfahrungen bezüglich der Thematik innerhalb der Feldrecherche gesammelt hat, welche als Phase *Sichtweise definieren* im Design Thinking bezeichnet wird (siehe Abbildung 1). Zwischen diesen beiden Phasen findet die Phase *Beobachten* resp. Feldrecherche statt, welche nicht Teil der empirischen Analyse war. In der Pre-Feldrecherche zeigt sich eine Bearbeitung der Initialrahmung auf Basis von kommunikativ-generalisiertem Wissen, vor allem durch die Dekonstruktion von gesellschaftlich generierten Common-Sense-Konstruktionen und Stereotypen, als auch auf der Basis von individuellem konjunktivem Wissen einzelner Personen im Team. Dabei sind Differenzierungen im Umgang mit diesem Vorwissen zwischen den Fällen zu beobachten. So bleiben im Typus A Common-Sense-Konstruktionen und Stereotype unreflektiert (u.a. Obdachlosigkeit in Berlin sei von Desillusionierung geprägt, Fall 2). Es wird auf Erfahrungen in fremdkulturellen Kontexten verwiesen (u.a. Obdachlosigkeit in Ecuador sei wie ein normaler Lebensstil, Fall 1), welche zur Reflexion beitragen. Die Erfahrungsbasis bleibt aber auf den fremden Kontext beschränkt und wird nicht auf den Projektkontext übertragen. Im Typus B werden kommunikativ-generalisierte Wissensbezüge nur implizit eingebracht, was die Feldrecherche implizit beeinflusst (u.a. die Orientierung, Obdachlose befänden sich meist in der Notaufnahme, führt zur Planung der Feldrecherche in der Notaufnahme, Fall 3). Im Typus C werden Common-Sense-Konstruktionen und Stereotype als solche explizit reflektiert und bewusst zur Formulierung von Fragen und Kontingenzen an Orientierungen, welche wiederum

die Feldrecherche informieren, genutzt (u.a. Obdachlose wollen aus ihrer Situation gar nicht raus, Fall 5).

Eine Differenz zur Dokumentarischen Methode, die von Beginn an mit empirischen Daten bezüglich der zu bearbeitenden Initialrahmung arbeiten würde, besteht beim Design Thinking vor allem in der Pre-Feldrecherche (siehe Abbildung 15). Diese zeichnet sich durch die Bearbeitung der Initialrahmung zunächst ohne eine Systematisierung der Erfahrungen des Teams aus. Vielmehr werden unterschiedliche Assoziationen, individuelle Erfahrungen und Gedanken basierend auf Vorwissen zur Initialrahmung geäußert. Diese Bearbeitung, im Design Thinking als Phase des *Verstehens* bezeichnet, führt schließlich zur Planung der Feldrecherche und damit zur Erhebung empirischer Daten. Je nachdem wie das Team die Initialrahmung, wenn auch vorläufig, versteht und dementsprechend dekonstruiert, wird es die Feldrecherche planen. Dies zeigt sich an der Initialrahmung zur Obdachlosigkeit in allen drei Typen. So zeigt sich in Typus A bereits eine erste Reformulierung der Rahmung. Dies führte dazu, dass keine Fragen für die Feldrecherche formuliert wurden. Vielmehr kann in der Feldrecherche, die reformulierte Rahmung geprüft werden. Hier besteht allerdings die Gefahr einer selbsterfüllenden Prophezeiung, bei der das Team seine Suche der reformulierten Rahmung anpasst und dementsprechend Erkenntnisse herausarbeitet, welche die Rahmung bestätigen. Dies entspräche nicht einer Reflexion der Standortgebundenheit des Teams, wie sie in der Dokumentarischen Methode vorzufinden ist. Im Typus B hingegen leiten implizite Orientierungen die Auswahl der Rechercheorte und Formulierung von Fragen. Eine Bearbeitung der Rahmung findet hier zunächst nicht statt, da einzelne Orientierungen nicht explizit gemacht werden. In diesem Typus ist die Planung einer Generierung von Erfahrungswissen zu Reflexionszwecken erkennbar. Im Typus C führt die Explikation unterschiedlicher Kontingenzen an Reformulierungen zur Planung einer Feldrecherche, in der unterschiedliche Perspektiven abgeklopft und differenzierte Fragen gestellt werden. Der im Design Thinking Prozess immanente Bestandteil dieser Phase des *Verstehens*, also der Pre-Feldrecherche, zeigt sich als eine Art Pre-Analyse der Initialrahmung mit dem im Team vorhandenen Vorwissen, um zur Gestaltung der Hauptanalyse (bestehend aus den Phasen *Beobachten* (Feldrecherche) und *Sichtweise definieren* (Post-Feldrecherche)) beizutragen.

Die Post-Feldrecherche (siehe Abbildung 15), im Design Thinking als Phase *Sichtweise definieren* bezeichnet, zeichnete sich in der hier als Vergleichshorizont bearbeiteten Empirie durch einen Fokus auf die Bearbeitung von Erfahrungswissen, zumeist aus Interviews und

Beobachtungen aus der Feldrecherche aus. Dabei werden Zitate der interviewten Personen herangezogen, teilweise Anekdoten aus Beobachtungen erzählt und Vergleiche zu anderen Zitaten und Beobachtungen durchgeführt. Schließlich kommt es in dieser Phase zu Reformulierungen der Initialrahmung, welche handlungsleitend für den weiteren Projektverlauf, respektive die Bearbeitung des Lösungsraums, sind. Diese Reformulierungen stützen sich zwar auf die in der Feldrecherche generierte Empirie. Sie sind aber Produkt von Interpretationen einzelner Zitate bezüglich der Bedürfnisorientierung der interviewten Personen, die nicht klar von Motivunterstellungen unterschieden werden können. So werden den interviewten Personen aufgrund ihrer Aussagen teilweise vermeintliche Motive zugesprochen, die sich nicht in der Beobachtung der Handlungen der Personen belegen lassen. Mit Formulierungen wie „I wonder if that means...“ und „It would be life-changing for the person if ...“ wird eine intentionsbezogene Interpretation der Bedürfnisorientierung forciert. Allerdings war zu erkennen, dass Fall 5' diese Reformulierungen als Kontingenzen formuliert und dementsprechend ein Bedarf an weiteren Belegen für diese Reformulierung markiert wird.

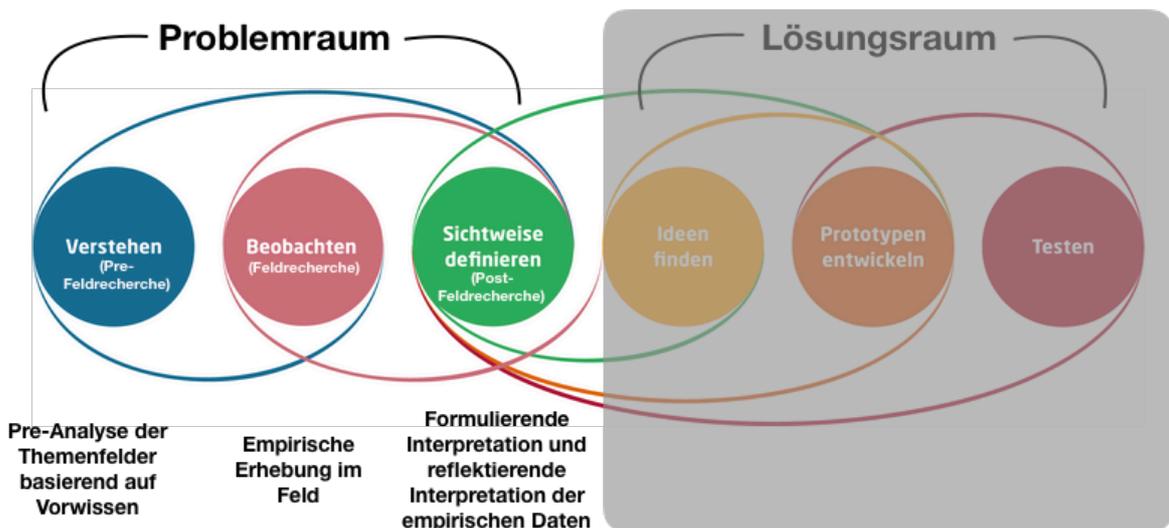


Abbildung 15 Darstellung der Zusammenhänge des Design Thinking Prozesses und des Vorgehens der Dokumentarischen Methode

## 6.2 Rahmung und Neu-Rahmung des Problemraums durch das Design Thinking

### Team

Auch der in der Dokumentarischen Methode verwendete Begriff der Rahmung ist in den empirischen Beispielen des Design Thinking zu finden. Er tritt zumeist in der Formulierung als Sichtweise oder Perspektive auf und ist in der theoretischen Formulierung der Sichtweise am

Ende der Problemraumbearbeitung in der Phase *Sichtweise definieren* konkret gefasst. Zunächst werden zu Beginn des Projekts die Teams mit einer Initialrahmung, respektive einer Formulierung der Projektaufgabe durch externe Projektpartner:innen konfrontiert. Diese Initialrahmung kommt zunächst einer Fremdrahmung gleich, da sie mit dem Team nicht zuvor verhandelt wurde. Ein solch extern formuliertes Projekt würde die Rahmungsmacht der Projektpartner:innen hervorheben und das Team als ausführende Entität zurücklassen. Dies ist in der Praxis nicht der Fall, da es Teil der Bearbeitung des Problemraums ist, diese Initialrahmung zu Beginn des Projekts explizit zur Diskussion zu stellen und vom Team neu verhandeln zu lassen. Dazu stehen dem Team die ersten drei Phasen (*Verstehen, Beobachten, Sichtweise definieren*) von insgesamt sechs Phasen des Design Thinking Prozesses zur Verfügung. Designiertes Ziel der dritten Phase *Sichtweise definieren* ist die (Neu-)Formulierung einer Sichtweise, d.h. die Reformulierung der Initialrahmung zu einer durch das Team erarbeiteten, den weiteren Verlauf des Projekts konstituierenden Rahmung. Die zunächst als Fremdrahmung anmutende Initialrahmung des Projekts wird als Teil der Projektarbeit explizit thematisiert. In der Phase *Verstehen* wird versucht, durch erste Diskussionen über die Formulierung der Initialrahmung die Orientierungen der Projektpartner:innen offenzulegen und gegebenenfalls direkt zu erfragen, was vor allem im Typus B und C seine Ausprägung findet. Weiterhin zeigt die Empirie, dass durch der vom Team genutzte Dreischritt (Dekonstruktion, Reflexion und Reformulierung) die Initialrahmung im Team so verhandelt wird, dass die Orientierungen des Teams bezüglich der Projektrahmung und die damit verbundene konstituierende Rahmung von Kongruenz gekennzeichnet sind und keine Fremdrahmung mehr darstellen. Die fremd formulierte Initialrahmung wird hier demnach innerhalb des Projektteams als Auslöser der Verhandlungen und Herstellung von Kongruenz gegenüber der Initialrahmung genutzt. In weiteren Forschungsvorhaben wäre zu überprüfen, inwiefern eine bewusst inkongruente Formulierung der Initialrahmung diesen Prozess der Verhandlung und Herstellung von Kongruenz innerhalb des Teams beeinflussen könnte.

### 6.3 Dreischritt im Prozess in der Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking

Ein Dreischritt bei der Bearbeitung des Problemraums hat sich in der Empirie als Optimum, im Sinne der theoretischen Darstellung des Design Thinking Prozesses und der Analyse auf den zwei Ebenen (Diskursorganisation und Ebene der Wissensbasis) herauskristallisiert. Diese Ausprägung ist vor allem im Typus C der Typenbildung wiederzufinden. Die Struktur des

131

Dreischritts folgt den drei Prozessen:

1. Dekonstruktion der Initialrahmung und Formulierung von Orientierungen
2. Reflexion von explizit formulierten Orientierungen und Wissensquellen
3. Reformulierung der Initialrahmung im Sinne einer Übertragung der Erkenntnisse der Reflexion in Form von expliziten Formulierungen zu einer handlungsleitenden Projektrahmung, d.h. einer konstituierenden Rahmung zur Bearbeitung des Lösungsraums

Dieser Dreischritt ist in der Design Thinking Theorie so nicht explizit zu finden und kann als konstituierende Rahmung der Bearbeitung des Problemraums mit den Phasen *Verstehen*, *Beobachten* und *Sichtweise definieren* im Design Thinking gefasst werden. Im Folgenden wird auf die einzelnen Prozesse und ihrer Ausprägung in der Empirie genauer eingegangen.

#### 6.3.1 Dekonstruktion der Initialrahmung

Zunächst wird die Initialrahmung in einzelne Themen unterteilt. Dies ist der Bestimmung des thematischen Verlaufs der Dokumentarischen Methode ähnlich, da einzelne Themen des Projekts als „kleinste mögliche Einheit für einzelne Interpretationen“ (Przyborski, 2004, S. 50) identifiziert werden. Allerdings bezieht sich diese Themenaufteilung hier auf den schriftlich vorgelegten Satz der Initialrahmung als Repräsentation der Orientierung der Projektpartner:innen und nicht auf den Verlauf eines Gesprächs über das Projekt. Anders als bei der Analyse des thematischen Verlaufs der Dokumentarischen Methode kann hier das Augenmerk nicht auf dem thematischen Wechsel liegen. Vielmehr wird versucht alle möglichen Themen des Problemraums, welche die Initialrahmung ermöglicht, auszuloten und zu benennen. Dadurch verschafft sich das Team einen gewissen Interpretationsspielraum, welcher erst durch die Ergebnisse der Feldrecherche, respektive durch Erfahrungswissen eingeschränkt wird.

Die Dekonstruktion der Initialrahmung in mögliche Themen und einzelne Orientierungen zeigt sich in der Empirie auf unterschiedliche Weise. So wird in Fall 2 durch den Coach explizit eine Auseinandersetzung mit dem Satz der Initialrahmung und dessen Dekonstruktion in einzelne Themen unter der Bezeichnung „cutting the sentence“ beschrieben. In Fall 5 hingegen sind es individuelle Befindlichkeiten der Teammitglieder, welche dazu führen, dass sie bestimmte Begriffe explizit hervorheben. In Fall 3 werden keine Begriffe explizit hervorgehoben, vielmehr

ist die Bearbeitung der Thematik „Aufenthaltsorte von Obdachlosen“ innerhalb des Diskurses implizit zu erkennen. Allen Fällen gemeinsam ist eine Bearbeitung einzelner Themen der Initialrahmung durch einen Wechsel der AnalyseEinstellung. Das heißt, dass die einzelnen Themen aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden. Es werden eigene Erfahrungen, unterschiedliche Kontexte und kontroverse Fragen durch die jeweiligen Teammitglieder eingebracht. Dies geschieht in der Phase *Verstehen* hauptsächlich basierend auf individuellem Vorwissen der einzelnen Teammitglieder, wohingegen in der Phase *Sichtweise definieren* ein Wechsel der AnalyseEinstellung durch den Bezug zu den Erfahrungen aus der Feldrecherche vollzogen wird. Dieser Wechsel der AnalyseEinstellung und die damit verbundene Dekonstruktion von Orientierungen vollzieht sich in den drei Typen in unterschiedlichem Maße. So werden Orientierungen bezüglich der einzelnen Themen durch das Team sowohl explizit als auch implizit eingebracht. Dementsprechend bestehen Unterschiede bezüglich der Bearbeitung dieser Orientierungen, da zum Beispiel implizit eingebrachte Orientierungen nicht bearbeitet werden können. Die Dekonstruktion von Themen, Orientierungen und Erfahrungen dient dem Zweck der Explikation einzelner Orientierungen und bereitet die Basis für eine Reflexion der Orientierungen und ihrer Wissensbasis. Dies ermöglicht erst eine Reflexion der Orientierungen durch das Design Thinking Team.

### 6.3.2 Reflexion von Orientierungen

Explizit formulierte Orientierungen können durch verschiedene Erfahrungen und unterschiedlichem Vorwissen der Teammitglieder reflektiert werden. Dieser Akt der Reflexion erinnert an den von Donald Schön beschriebenen Begriff der *reflection-in-action* (1983), bei dem der Reflektierende „does not keep means and ends separate, but defines them interactively as he frames a problematic situation“ (ebd. S. 68; vgl. dazu auch Bohnsack, 2020).

Im Design Thinking Prozess ist eine regelmäßige Reflexion im Sinne einer Iteration der Formulierung von Orientierungen angelegt, welche es ermöglicht, eine Passung der Orientierungen zur Realität durch eine kontinuierliche Reflexion der Orientierungen während des Rahmungsprozesses herzustellen. Diese Iteration spiegelt sich in der Darstellung von farbigen Schleifen zwischen den Design Thinking Phasen in der Prozessdarstellung wider (siehe Abbildung 15). In der vorliegenden Empirie konnten solche Rückbezüge zu vorangegangenen Phasen kaum nachgewiesen werden. Es gibt Hinweise auf einen theoretischen Rückbezug in den Fällen der Post-Feldrecherche durch die Formulierung von

Fragen aus der Phase *Sichtweise definieren*, welche zu einer erneuten Phase *Beobachten* bzw. Durchführung einer Feldrecherche führen müsste. Dieser Rückbezug wird vermutlich aufgrund von Zeitmangel in den Projekten der vorliegenden Fälle nicht durchgeführt. Dies mag an der Kürze (3-Wochen-Projekte) der erhobenen Design Thinking Projekte liegen. So wird in Fall 5' eine Orientierung als unsicher markiert („I am not sure about this...“ Z. 70) und mit der Formulierung „I wonder if that means...“ (Z. 71) markiert. Hier bestünde eine Möglichkeit für einen Rückbezug auf eine erneute Feldrecherche bezüglich dieser Annahme, welche jedoch nicht realisiert wird.

Weiterhin zeigen die Fälle aus der Pre-Feldrecherche einen unterschiedlichen Grad an Reflexion. So zeichnen sich die Fälle des Typus B vor allem durch implizite Orientierungen und dementsprechend einen geringen Grad an Reflexion aus. Die Fälle des Typus A reflektieren ihre Orientierungen zwar bezüglich des Vergleichshorizonts. Die aus dieser Reflexion gewonnenen Erkenntnisse werden allerdings nicht auf die Schlussfolgerungen bezüglich des Projekthorizonts übertragen. Ein hoher Reflexionsgrad durch den Bezug zu Vergleichshorizonten, eigenen Erfahrungen und einer Übertragung auf den Projekthorizont im Sinne der *Reflection-in-Action* nach Schön ist vor allem in den Fällen des Typus C auszumachen. Diese Fälle stellen sich als, mit den Worten von Donald Schön, „conversation with the situation [which] is reflective“ (1983, S. 79) dar. Das heißt, dass die Teammitglieder verschiedene Möglichkeiten einer Situation zur Explikation bringen und diese bezüglich ihrer Passung zur Realität reflektieren. Die theoretischen Ausführungen der Designtheoretiker Hatchuel und Weil zur C-K Theory (2003) erläutern dieses Vorgehen als „Dynamics of design as a joint expansion between a space of concept (C) and a space of knowledge (K)“ (Hatchuel & Weil, 2003). Der C-Space stellt sich hier als der Raum der Kontingenzen dar, welcher mit dem Raum der Erfahrungen als K-Space abgeglichen respektive reflektiert wird. Diese Form der Bearbeitung gilt im Design Thinking Prozess sowohl für den Problemraum als auch für den Lösungsraum. In beiden Räumen werden jeweils Kontingenzen an Problemorientierungen bzw. Lösungsorientierungen verbal als auch durch Artefakte (Prototypen) zur Explikation gebracht, um schließlich bezüglich ihrer Passung zur Realität reflektiert, im Sinne von getestet, werden zu können. Diese Reflexion der Passung zur Realität äußert sich in den hier analysierten Fällen der Bearbeitung des Problemraums in Form von Vergleichen von Situationen aus verschiedenen Erfahrungen. Teilweise werden Situationen in Form von Metaphern und Analogien formuliert, um einen Bezug zur eigenen Erfahrungswelt herstellen zu können, so

dieser nicht in dem projektspezifischen Kontext vorhanden ist. Die Empirie zeigt auch, dass der Schritt der Reflexion von Orientierungen, Fragen und Informationen zu einem erhöhten Bewusstsein gegenüber intentionsbezogenen Interpretationen führt. Dies zeigt sich unter anderem in der Markierung dieser Orientierungen als Kontingenzen und Fragen in den Typen B und C. Die Empirie zeigte weiterhin, dass es unterschiedlich starke Ausprägungen dieser Reflexion und damit verbunden ein unterschiedlich ausgeprägtes Bewusstsein über bestimmte, mit der intentionsbezogenen Interpretation einhergehenden Motivunterstellung gibt. Diese „Konstruktionen basieren, wie es eben für den Alltag, den Common Sense typisch ist, auf der Unterstellung von Intentionen, von subjektiven Entwürfen. Diese können vom Interpretieren nicht beobachtet, sondern müssen attribuiert werden“ (Bohnsack, 2017, S. 87) . Dies bedeutet, dass der Beobachter nur interpretieren kann, was sich in den Handlungen, also in der Praxis der beobachteten Personen sehen lässt. Der Beobachter kann nicht „sehen“, was die Person denkt, welche Motive bzw. Intentionen jeweils zugrunde liegen. Wenn Design Thinking postuliert, Bedürfnisse verstehen und beobachten zu wollen, um darauf aufbauend eine authentische Rahmung für die Lösungsfindung zu generieren, so sollten Design Thinking Teams ihren Fokus auf die Interpretation der Praxis legen, wie im Typus C zu erkennen ist.

### 6.3.3 Reformulierung der Initialrahmung

Die Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking kumuliert in der Reformulierung der fremdbestimmten Initialrahmung zu einer vom Design Thinking Team formulierten Sichtweise als Ergebnis der Phase *Sichtweise definieren*. Dies ähnelt der Definition von Re-Framing bei Paton und Dorst „... ‘reframing’ will refer to the adoption of new frames for interpreting the design context and task in the course of briefing interactions (although it is acknowledged that ongoing reframing can also occur as a result of reflection, throughout the design process)“ (Paton & Dorst, 2011, S. 575). Die Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking entspricht hier der teamspezifischen Interpretation der Designaufgabe und des Projektkontextes, respektive der Rahmung der Projektaufgabe und stellt im klassischen Sinne der Designtheorie briefing interactions dar (Paton & Dorst, 2011). Die Definition der Sichtweise kommt einer Reformulierung der Initialrahmung gleich, da sich das Team basierend auf der Bearbeitung der Initialrahmung und unter Einbeziehung der Erkenntnisse aus der Feldrecherche auf eine neue Formulierung der Projektrahmung einigt. Dennoch war in den hier vorliegenden Daten eine Art Reformulierung bereits in der Phase *Verstehen* zu finden. So wurde in den Fällen des Typus A eine Reformulierung basierend auf Erfahrungen aus

135

Vergleichshorizonten einzelner Teammitglieder vorgenommen. Diese Reformulierung zeigt sich meist als intentionsbezogen, d.h. als Unterstellung einer Absicht oder eines Motivs für den eigentlichen Projektkontext. Die Teammitglieder beginnen über das Handeln der projektbezogenen Personen zu spekulieren, da für diesen Kontext gemeinsame Erfahrungswerte noch nicht generiert wurden. In den Fällen des Typus C werden Reformulierungen der Projektrahmung als Kontingenzen vorgenommen. Das heißt, dass das Team zwar intentionsbezogene Reformulierungen als handlungsleitend für den weiteren Verlauf des Projekts formuliert, diese aber als zu überprüfende Möglichkeiten markiert. Diese Überprüfung findet im Rahmen der Feldrecherche und die Auswertung der Erfahrungen in der Phase *Sichtweise definieren* statt. In den Fällen des Typus B werden keine Reformulierungen explizit formuliert. Dennoch werden intentionsbezogene, implizite Orientierungen geäußert, welche eine Art Rekonstruktion der Initialrahmung darstellen. Diese gehen allerdings von einzelnen Teammitgliedern aus und werden nicht durch das gesamte Team als neue Projektrahmung formuliert. Vielmehr wird die Feldrecherche zur Untermauerung der Initialrahmung geplant, ohne diese Initialrahmung dabei in Frage zu stellen. In den Fällen des Vergleichshorizontes respektive der Phase *Sichtweise definieren* in der Post-Feldrecherche kann man deutlich eine Reformulierung im Sinne einer von allen Teammitgliedern gemeinsam formulierten, erfahrungsbasierten Projektrahmung erkennen, die handlungsleitend für die Bearbeitung der Phasen der Lösungsfindung wirkt. So werden Konklusionen aus den Ergebnissen der Feldrecherche genutzt, um explizit Orientierungen basierend auf den Erfahrungen der Feldrecherche zu formulieren. Dennoch werden intentionsbezogene Vermutungen geäußert, welche allerdings als Fragen für eine erneute Feldrecherche markiert werden und somit potenziell im weiteren Prozessverlauf basierend auf Erfahrungswissen reflektiert werden können. Der Reflexionsgrad spielt bei der Reformulierung eine wesentliche Rolle, indem die Empirie erkennen lässt, dass eine Reflexion von Orientierungen durch z.B. Vergleichshorizonte und Erfahrungen eine Explikation von unterschiedlichen Orientierungen und damit verbunden eine Reformulierung der Projektrahmung ermöglicht. In den Fällen des Typus B wird keine Reflexion aufgrund der impliziten Orientierungen sichtbar und auch keine Formulierung einer Projektrahmung vorgenommen. Es ist zu vermuten, dass sich dies in diesen Fällen auf die Phase *Sichtweise definieren* verschiebt.

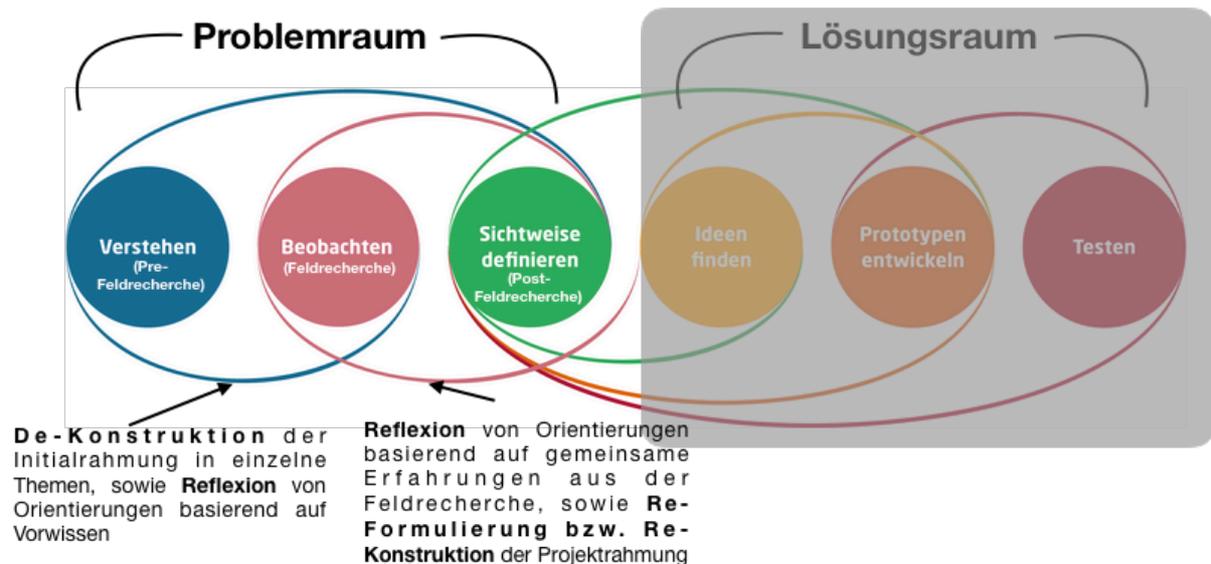


Abbildung 16 Dreischritt der Elemente Dekonstruktion, Reflexion und Reformulierung innerhalb der Design Thinking Prozessstruktur zur Bearbeitung des Problemraums

Der in Abbildung 16 dargestellte Dreischritt von Dekonstruktion, Reflexion und Reformulierung vollzieht sich iterativ verteilt über die Phasen der Bearbeitung des Problemraums – Pre-Feldrecherche (Phase *Verstehen*), Feldrecherche (Phase *Beobachten*) und Post-Feldrecherche (Phase *Sichtweise definieren*). Die daran anschließenden Phasen der Bearbeitung des Lösungsraums (*Ideen finden*, *Prototypen entwickeln* und *Testen*) bauen auf diesen Phasen auf. Sie wurden in dieser Arbeit nicht empirisch untersucht und sind hier nur der Vollständigkeit halber grafisch dargestellt. Dennoch kommt es sowohl in der Theorie als auch in ersten Beobachtungen der Praxis zu iterativen Bezügen heraus aus dem Lösungsraum zurück in die Bearbeitung des Problemraums und umgekehrt (in der Abbildung 16 durch farbige Bögen gekennzeichnet). Hier könnten weitere Forschungsarbeiten anschließen, um dieses Phänomen der Iteration zu untersuchen. Die Empirie zeigt auch, dass trotz der im Prozess verankerten, erfahrungsbezogenen Rahmungsprozesse und trotz der Bearbeitung der Initialrahmung im Modus der Dekonstruktion, Reflexion und Reformulierung, die Praxis durchaus Varianzen in der Qualität der Ausführung zeigt. So sind, wenn auch selten, Fremdrahmung (Bohnsack, 2017, S. 134 ff.) – implizite Rahmungen ohne Berücksichtigung der Orientierungen aller Teammitglieder – innerhalb des Teams (Fall 1), unreflektierte Formulierungen von Orientierungen allein basierend auf kommunikativ-generalisiertem Wissen bzw. theoretisierenden Konstruktionen (Fall 1 und Fall 2), sowie unbearbeitete implizite Orientierungen (Fall 3 und 4) in den Daten zu finden. Die Fälle des Typus C stehen repräsentativ als Optimum im Sinne der theoretischen Beschreibung von Design Thinking, als

auch im Sinne der Prinzipien der Dokumentarischen Methode. Die Fälle des Typus C explizieren und verhandeln Orientierungen aus der Initialrahmung als auch aus dem Vorwissen aller Teammitglieder gemeinsam. Sie markieren kommunikativ-generalisiertes Wissen als Fragen, die im Kontext von gemeinsam generiertem erfahrungsbasiertem Wissen reflektiert werden können.

#### 6.4 Die Entstehung eines gemeinsamen Erfahrungsraums als immanenter Bestandteil der Bearbeitung des Problemraums in der Design Thinking Teamarbeit – Erkenntnisse und Implikationen

Die Entstehung eines gemeinsamen Erfahrungsraums im Kontext der Bearbeitung des Problemraums durch ein Design Thinking Team kann nicht nur in der theoretischen Beschreibung des Design Thinking Prozesses, sondern auch in der Analyse der Empirie festgestellt werden. Dabei spielt die Bezugnahme auf individuelles, kommunikativ-generalisiertes Wissen als auch auf einen gemeinsam generierten konjunktiven Erfahrungsraum im Design Thinking Team eine wesentliche Rolle. Ein Design Thinking Team hat die Möglichkeit Orientierungen sowohl auf Basis eines gemeinsam generierten Erfahrungsraums – in der Phase *Sichtweise definieren* der Post-Feldrecherche - zu diskutieren als auch schon Orientierungen zu teilen, welche ohne gemeinsam generiertes Erfahrungswissen – in der Phase *Verstehen* der Pre-Feldrecherche - vorhanden sind. Die Reflexion der jeweiligen Wissensressource und ihre entsprechende Markierung, als zum Beispiel Annahme oder Frage, sind dabei von wesentlicher Bedeutung. So konnte gezeigt werden, dass eine Markierung von kommunikativ-generalisiertem Wissen als Annahmen, Fragen oder Kontingenzen wie im Typus C einen positiven Effekt auf die Planung der Feldrecherche und der damit verbundenen gemeinsamen Generierung von konjunktivem, erfahrungsbasiertem Wissen hat. Findet diese Markierung nicht statt, so besteht die Gefahr, dass Annahmen nicht überprüft werden. Dies führt zu einer auf Annahmen basierten, einseitigen Planung der Feldrecherche. Eine Markierung findet durch eine Reflexion der zuvor dekonstruierten und externalisierten Orientierungen der Initialrahmung statt. Erst wenn Annahmen in der Feldrecherche überprüft und Fragen beantwortet werden können, kann eine Reformulierung basierend auf Erfahrungswissen erfolgen. Die Empirie zeigt ein Spektrum der Qualität Reflexion von eingebrachtem Wissen und Erfahrungen. Dieses Spektrum umfasst implizit verbleibende Orientierungen, welche nicht reflektiert werden können und die Feldrecherche implizit durch

Annahmen beeinflussen. Bis hin zu explizit formulierten Orientierungen, welche als Fragen markiert werden und anhand von gemeinsam generiertem Erfahrungswissen reflektiert werden können. Letztendlich spiegeln sich diese Unterschiede in den Reformulierungen wider, welche zum Teil schon in der Phase *Verstehen* auftreten. Diese sind in den Fällen der Pre-Feldrecherche intentionsbezogen und nicht erfahrungsbasiert. Dies ist zu diesem Zeitpunkt nicht verwunderlich, da es noch keine Möglichkeit für gemeinsam generiertes Erfahrungswissen im Kontext der Feldrecherche gab. Es sollte jedoch dementsprechend markiert werden, um in der Feldrecherche Beachtung zu finden. So können aus der Empirie die Fälle des Typus C beispielhaft angeführt werden, in denen potenzielle Reformulierungen als Kontingenzen oder Fragen an die Feldrecherche markiert werden.

Mit den Fällen des Vergleichshorizonts aus der Post-Feldrecherche respektive der Phase *Sichtweise definieren* soll gezeigt werden, wie, im Kontrast zu den Fällen aus der Pre-Feldrecherche ohne gemeinsames Erfahrungswissen, Orientierungen und Reformulierungen mit Bezug auf gemeinsam generiertes Erfahrungswissen im Design Thinking Prozess bearbeitet werden. Dies zeigt sich in den Fällen des Vergleichshorizonts in der Diskussion von Zitaten aus Interviews mit betroffenen Personen. Annahmen basierte Interpretationen des Verhaltens der Betroffenen sind kaum zu erkennen. Vielmehr werden die Aussagen der Betroffenen mit den eigenen Erfahrungen und Orientierungen verglichen. Dies entspricht der Idee der Vergleichshorizonte aus der Dokumentarischen Methode, allerdings werden nicht zwei empirisch erhobene Fälle miteinander verglichen, sondern ein Fall wird zur eigenen Erfahrung in Kontrast gesetzt. Dies findet in Fall 7' durch eine Analogie zur Tätigkeit des Zähneputzens statt (Medikamenteneinnahme und Zähneputzen hätten beide mit Routinen zu tun). Eine Analogie aus dem eigenen Erfahrungsbereich bringt das Team dazu, eine Reformulierung der Projektrahmung auf Basis von Erfahrungen in diesem analogen Bereich zu formulieren. Fall 5' vergleicht drei verschiedene Fälle (Judith, Bernd, Dagmar) aus der Feldrecherche miteinander. Es werden Aussagen zu gleichen Fragen und Themen in Kontrast gesetzt und dadurch Gemeinsamkeiten und Unterschiede formuliert. Schließlich werden durch das Design Thinking Team Orientierungen formuliert, welche sich auf diese Gemeinsamkeiten und Unterschiede, respektive auf einen gemeinsamen Erfahrungsraum beziehen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Empirie in dieser Arbeit zeigt, wie Orientierungen bezüglich der Projektaufgabe von Beginn der Design Thinking Teamarbeit an formuliert werden. Dabei stellen sich diejenigen Orientierungen, die in der Pre-Feldrecherche

entstehen, als wenig reflektiert und als auf Individualerfahrungen basierend heraus. Dies führt dann zu einer reflektierten Feldrecherche, wenn die unreflektierten Orientierungen als Kontingenzen markiert werden und die Planung der Feldrecherche durch zum Beispiel gezielte Fragestellungen informieren. In der Post-Feldrecherche sind die Reformulierungen erfahrungsbasiert. Dennoch kann es auch in dieser Phase offene Fragen und intentionsbezogene Vermutungen geben, die als solche markiert und in einer erneuten Feldrecherche, respektive einer Iteration der Phase Beobachten bearbeitet werden sollten. Damit ist ein wesentliches Ziel aller Phasen in der Bearbeitung des Problemraums im Design Thinking die Verhandlung von Orientierungen basierend auf Erfahrungswissen. Um zu diesem Ziel zu gelangen, kann durchaus die Bearbeitung von kommunikativ-generalisiertem Wissen im Rahmen einer Verhandlung von Annahmen, Fragen und Kontingenzen zur Planung einer Feldrecherche genutzt werden. Dies ist auch theoretisch in der Phase *Verstehen* im Design Thinking Prozess angedacht und praktisch im Typus C der empirischen Analyse vorgefunden worden. Aus Sicht der Dokumentarischen Methode bedeutet dies ein gradueller Wechsel der Formulierung von Orientierungen basierend auf theoretisierender Ebene in der Phase *Verstehen*, hin zu einer Reformulierung von Orientierungen basierend auf performativer Ebene in der Phase *Sichtweise definieren*. Wobei idealerweise gerade die verschiedenen Orientierungen basierend auf kommunikativ-generalisiertem Wissen der individuellen Mitglieder des Design Thinking Teams zu umfangreichen Kontingenzen an expliziten Orientierungen führen können, welche dann die Feldrecherche informieren und demzufolge den Aufbau eines umfangreichen gemeinsamen Erfahrungsraums, im Sinne der Abdeckung aller zur Explikation gebrachten Kontingenzen an Orientierungen, erst ermöglichen. Ausschlaggebend dabei ist die Markierung des kommunikativ-generalisierten Wissens als Kontingenzen von Orientierungen.

Eine Implikation für die Arbeit im Team bzw. mit dem Team (z.B. als Coach) könnte ein bewusster Einsatz von Formulierungen sein, welche designiert in der Phase *Verstehen* zur Explikation und Markierung von Annahmen, Fragen und Kontingenzen (wie im Typus C beschrieben) führen, welche anschließend gezielt in der Feldrecherche überprüft werden können. Um dem hohen Zeitaufwand der Generierung eines gemeinsamen Erfahrungsraums und der Überprüfung möglicher Kontingenzen gerecht zu werden, wäre weiterhin zu empfehlen die Initialrahmung, respektive die Formulierung der Projektaufgabe durch Projektpartner:innen, weniger offen zu gestalten. So könnte eine Eingrenzung des Kontexts der Problemstellung oder eine konkrete Beschreibung der betroffenen Personen hilfreich sein.

Die Ergebnisse lassen weiterhin die Vermutung zu, dass eine Diversifikation von Orientierungen innerhalb der Zusammensetzung des Design Thinking Teams ebenfalls zum Aufbau eines umfangreichen Erfahrungsraums beitragen könnten. Eine Durchmischung der Teams basierend auf unterschiedlichen disziplinären Hintergründen und Gender kann dabei nur augenscheinlich von Bedeutung sein. Letztendlich kommt es auf eine Durchmischung der Teammitglieder basierend auf ihren gesellschaftlichen Erfahrungsräumen (u.a. Alter, Bildungshintergrund, gesellschaftspolitische Orientierungen) vor allem bezogen auf die jeweilige Problemstellung des Design Thinking Projekts an. So kann ein Team, welches zwar aus unterschiedlichen disziplinären Hintergründen und Gender zusammengestellt ist, durchaus eher homogene Erfahrungen in Bezug auf Obdachlosigkeit, Armut und Hilfsbedürftigkeit in der Gesellschaft haben.

## 7. Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1. Design Thinking Prozess Darstellung nach Lindberg 2013 23
- Abbildung 2. Die Phasen des Design Thinking Prozess im iterativen Verlauf (Plattner et al. 2011, S. xiv) 24
- Abbildung 3. Drei Grundprinzipien des Design Thinking an der HPI School of Design Thinking in Potsdam 26
- Abbildung 4. Design Thinking Räume an der HPI School of Design Thinking 27
- Abbildung 5. Prozessdarstellung des iterativen Phasenmodells in Anlehnung an den Design Thinking Prozess der HPI School of Design Thinking 29
- Abbildung 6. Beispiel eines Design Thinking Teamraum an der HPI School of Design Thinking 60
- Abbildung 7. Team Self-Confidence, Day 1, 3w, ST17, Teammitglied Fm fehlt; mit Coach AfC 61
- Abbildung 8. Team Life-Sciences, Day 1, 6w, WS14 63
- Abbildung 9. Aufnahmeanordnung schematisch und im Team Raum an der HPI School of Design Thinking 66
- Abbildung 10 Screenshot Video Team “Chato, the homeless”, Day1, 3w, ST15 75
- Abbildung 11 Team “Being homeless”, Day 1, 3w, ST15 85
- Abbildung 12 Team “Self-confident homeless”, Day 1, 3w, ST17 94
- Abbildung 13 Team “Thyroid”, Day 2, 6w, ST15 104
- Abbildung 14 Team “Self-confident homeless”, Day 2, 3w, ST17 113
- Abbildung 15 Darstellung der Zusammenhänge des Design Thinking Prozesses und des Vorgehens der Dokumentarischen Methode 130
- Abbildung 16 Dreischritt der Elemente Dekonstruktion, Reflexion und Reformulierung innerhalb der Design Thinking Prozessstruktur zur Bearbeitung des Problemraums 137
- Abbildung 17 Formulierung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen des Team 142

*Chato, Team Exclusion, Team Immersion und des Team Self-Confidence* 151

Abbildung 18 Formulierung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen des Team *Life-Sciences* 152

Abbildung 19 Formulierung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen des Team *Family* 152

Abbildung 20 Formulierung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen des Team *Thyroid* 153

Abbildung 21: Screenshot Video Team Exclusion, Day1, 3w, WT15 154

Abbildung 22: Team Life-Sciences, Day 1, 6w, WS14 162

Abbildung 23: Team Familie, Day 1, 6w, WS14 165

## 8. Tabellenverzeichnis

|   |     |
|---|-----|
| Tabelle 1: Übersicht der Ebene Wissensbasis   | 51  |
| Tabelle 2: Modi der Diskursorganisation nach Przyborski (2004)                                  | 55  |
| Tabelle 3: Sampleübersicht über die interpretierten Fälle                                       | 72  |
| Tabelle 4: Übersicht Typ A - Typik der unreflektierten Reformulierung                           | 84  |
| Tabelle 5: Übersicht Typ B - Typik der impliziten Rekonstruktion                                | 93  |
| Tabelle 6: Übersicht Typ C – Typik der Kontingenzen von Reformulierungen                        | 103 |
| Tabelle 7: Übersicht Typ D – Typik der expliziten Formulierungen einer konstituierenden Rahmung | 123 |
| Tabelle 8: Beschreibung der sinngenetischen Typenbildung  | 125 |

## 9. Literaturverzeichnis

- Ash, D. (2007). Using Video Data to Capture Discontinuous Science Meaning Making in Non-School Settings. In R. P. Ricki Goldman, *Video Research in the Learning Sciences 1st Edition*. Routledge.
- Auer, P., Barth-Weingarten, D., Bergmann, J., Selting, M., Bergmann, P., Birkner, K., . . . Meyer, C. (2009). Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion Ausgabe 10*, S. 353-402.
- Beckman, S. L., & Barry, M. (2007, 11 1). Innovation as a Learning Process: Embedding Design Thinking. *California Management Review*, pp. 25-56.
- Bohnsack, R. (1989). *Generation, Millieu und Geschlecht. Ergebnisse aus Gruppendiskussion mit Jugendlichen*. Opladen.
- Bohnsack, R. (2012). Orientierungsschemata, Orientierungsrahmen und Habitus. In K. S. (Hrsg.), *Qualitative Bildungs- und Arbeitsmarktforschung* (S. 119-153). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Bohnsack, R. (2014). *Rekonstruktive Sozialforschung*. Verlag Barbara Budrich.
- Bohnsack, R. (2017). *Praxeologische Wissenssoziologie*. Opladen und Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Bohnsack, R., & Schäffer, B. (2001). Gruppendiskussionsverfahren. In T. Hug, *Wie kommt Wissenschaft zu ihrem Wissen? Band 2: Einführung in die Forschungsmethodik und Forschungspraxis* (S. 324-341). Baltmannsweiler.
- Bohnsack, R., Frtzsche, B., & Wagner-Willi, M. (2015). *Dokumentarische Video- und Filminterpretation Band 3: Methodologie und Forschungspraxis, 2. Auflage*. Opladen: Barbara Budrich.
- Bohnsack, R., Hoffmann, N. F., & Nentwig-Gesemann, I. (2018). *Typenbildung und Dokumentarische Methode*. Opladen/Toronto: Verlag Barbara Budrich.

- Cross, N. (2001). Designerly ways of knowing: design discipline versus design science. *Design Issues*, 17(3), S. 49-55.
- Derry, S. J., Pea, R. D., Barron, B., Engle, R. A., Erickson, F., Goldman, R., . . . Sherin, B. L. (2010). Conducting Video Research in the Learning Sciences: Guidance on Selection, Analysis, Technology, and Ethics. *Journal of the Learning Sciences*, 19: 1, S. 3-53.
- Design Research Society*. (16. 03 2021). Abgerufen am 03 2021 von [https://www.designresearchsociety.org/events/call-for-submissions-Design Thinking research-symposium-13-haifa-israel](https://www.designresearchsociety.org/events/call-for-submissions-Design-Thinking-research-symposium-13-haifa-israel)
- Doorley, S., Witthoft, S., Kelley, D., & Stanford University, H. P. (2012). *Make Space: How to Set the Stage for Creative Collaboration*. Wiley.
- Dorst, K. (2011). The Core of Design Thinking and its Application. *Design Studies*, Volume 32, Issue 6, S. 521-532.
- Dorst, K. (2015). *Frame Innovation: Create New Thinking*. MIT Press.
- Edelman, J. (2011). *Thesis Stanford University - Understanding radical breaks: media and behaviors in small teams engaged in redesign scenarios*. Von <https://purl.stanford.edu:https://purl.stanford.edu/ps394dy6131> abgerufen
- Eisenhardt, K. M. (Oktober 1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review* 14.4, S. 532-550.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1998). *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern: Huber.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (2010). *Grounded Theory - Strategien qualitativer Forschung 3. Auflage*. Hans Huber; Hogrefe.
- HAMPL, S. (2015). Videotranskription und das System MoViQ. In R. Bohnsack, B. Fritzsche, & M. Wagner-Willi, *Dokumentarische Video- und Filminterpretation* (S. 441-465). Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Hatchuel, A., & Weil, B. (2003). *A new approach of Innovation Design: An Introduction to C-K Theory*. Stockholm.
- Have, P. t. (2007). *Doing Conversation Analysis 2nd Edition*. Los Angeles: SAGE Publications.

- Heritage, J., & Stivers, T. (2014). Conversation Analysis and Sociology. In J. Sidnell, & T. Stivers, *The Handbook of Conversation Analysis* (S. 659-674). WILEY Blackwell.
- Jefferson, G. (1984). Transcription Notation. In J. Atkinson, & J. Heritage, *Structures of Social Interaction*. New York: Cambridge University Press.
- Jordan, B., & Henderson, A. (1995). Interaction Analysis: Foundations and Practice. *The Journal of the Learning Sciences* 4(1), S. 39-103.
- Kelley, T., Littman, J., & Peters, T. (2004). *The Art of innovation*. London: ProfileBooks.
- Kress, G. L., & Schar, M. (2012a). Teamology - The Art and Science of Design Team Formation. In H. Plattner, C. Meinel, & L. Leifer, *Design Thinking Research - Studying Co-Creation in Practice* (S. 189-211). Heidelberg: Springer.
- Kress, G. L., & Schar, M. (2012b). Applied Teamology: The Impact of Cognitive Style Diversity on Problem Reframing and Product Redesign Within Design Teams. In H. Plattner, C. Meinel, & L. Leifer, *Design Thinking Research - Measuring Performance in Context* (S. 127-151). Heidelberg: Springer.
- Krogh, G. v., Ichijo, K., & Noanaka, I. (2000). *Enabling Knowledge Creation*. New York: Oxford University Press.
- Lindberg, T. (2013). *Dissertation*. Von DESIGN-THINKING-DISKURSE Bestimmung, Themen, Entwicklungen: [https://publishup.uni-potsdam.de/opus4-ubp/frontdoor/deliver/index/docId/6733/file/lindberg\\_diss.pdf](https://publishup.uni-potsdam.de/opus4-ubp/frontdoor/deliver/index/docId/6733/file/lindberg_diss.pdf) abgerufen
- Mannheim, K. (1980). *Struktur des Denkens*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Martin, R. (2009). *The Design of Business - Why Design Thinking is the next competitive Advantage*. Boston, USA: Harvard Business Press.
- Meinel, C., Weinberg, U., & Krohn, T. (2015). *Design Thinking Live*. Hamburg: Murmann Publishers.
- Menning, A., Grasnick, B. M., Ewald, B., & Franziska Dobrigkeit, C. N. (2018). Verbal focus shifts: Forms of low coherent statements in design conversations. *Design Studies* 57, S. 135-155.
- Nicolai, C., Klooker, M., Panayotova, D., Hüsam, D., & Weinberg, U. (2016). Innovation in

- Creative Environments: Understanding and Measuring the Influence of Spatial Effects on Design Thinking Teams. In H. Plattner, C. Meinel, & L. L. (Hrsg.), *Design Thinking Research - Making Design Thinking Foundational* (S. 125-141). Heidelberg: Springer.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. New York: Oxford University Press.
- Noweski, C., Scheer, A., Büttner, N., Thienen, J. v., Erdmann, J., & Meinel, C. (2012). Towards a Paradigm Shift in Education Practice: Developing Twenty-First Century Skills with Design Thinking. In H. Plattner, C. Meinel, & L. Leifer, *Design Thinking Research. understanding Innovation* (S. 71-94). Springer.
- Paton, B., & Dorst, K. (November 2011). Briefing and reframing: A situated practice. *Design Studies Vol 32 No. 6*, S. 573-587.
- Plattner, H., & Christoph Meinel, L. L. (2011). *Design Thinking*. Berlin: Springer.
- Polanyi, M. (1966). *The Tacit Dimension*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Przyborski, A. (2004). *Gesprächsanalyse und dokumentarische Methode*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Przyborski, A., & Wohlrab-Sahl, M. (2014). *Qualitative Sozialforschung - Ein Arbeitsbuch*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Rhinow, A., Rhinow, H., Nicolai, C., & Weinberg, U. (2021). Organizational Learning Through a Process of Framing Orientations in Group Discourses. In C. Meinel, & L. Leifer, *Design Thinking Research. Understanding Innovation*. Springer.
- Rhinow, H. (2018). *Design Thinking als Lernprozess in Organisationen. Neue Chancen und Dilemmata für die Projektarbeit*. Von <https://www.uni-potsdam.de/en/wiso/forschung/promotion-habilitation/abgeschlossene-promotionen-habilitationen-abgerufen>
- Rittel, H. (1972). On the Planning Crisis: Systems Analysis of the ‚First and the Second Generations‘. *Bedriftsøkonomen Nr. 8*, S. 390-396.
- Rittel, H., & Webber, M. (1973). Dilemmas in a General Theory of Planning. *Policy Science 4*, S. 155-169.

- Sawyer, R. K. (2006). Analyzing Collaborative Discourse. In R. K. Sawyer, *The Cambridge Handbook of the Learning Sciences* (S. 187-205). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sawyer, R. K. (2012). *the Science of Human Innovation - Explaining Creativity (Second Edition)*. New York: Oxford University Press.
- Sawyer, R. K. (2014). Introduction: The New Science of Learning. In R. K. Sawyer, *The Cambridge Handbook of the Learning Sciences 2nd Edition* (S. Introduction). Cambridge: Cambridge University Press.
- Scardamalia, M., & Bereiter, C. (2006). Knowledge Building: Theory, Pedagogy, and Technology. In R. K. Sawyer, *The Cambridge Handbook of the Learning Sciences* (S. 97-119). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schön, D. (1983). *The Reflective Practitioner*. Basic Books.
- Schön, D. (1987). *Educating the reflective Practitioner*. Wiley.
- Schütz, A. (1953). Common-Sense and Scientific Interpretation of Human Action. *Philosophy and Phenomenological Research, Vol 14 No. 1*, S. 1-38.
- Schütz, A. (1981). *Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt: Eine Einleitung in die verstehende Soziologie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Scheer, A., Menning, A., Helldorff, E. v., Rhinow, H., & Nicolai, C. (2014). *DTRS 10: Design Thinking Research Symposium 2014*. Von Purdue University : <https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1047&context=dtrs> abgerufen
- Scheer, A., Noweski, C., & Meinel, C. (2012). Transforming Constructivist Learning into Action: Design Thinking in Education. *Design and Technology Education: An International Journal 17.3*, S. 8-19.
- Selting, M., Auer, P., Barden, B., Bergmann, J., Couper-Kuhlen, E., Günthner, S., . . . Uhmann, S. (1998). Gesprächsanalytisches Transkriptions- system (GAT). *Linguistische Berichte 173*, S. 91-122.
- Shah, J. J., & Vargas-Hernandez, N. (2003). Metrics for measuring ideation effectiveness. *Design Studies 24*, pp. 111-134.

- Sidnell, J. (2014). Basic Conversation Analytic Methods. In J. Sidnell, *The Handbook of Conversation Analysis* (S. 77-101). WILEY Blackwell.
- Sidnell, J., & Stivers, T. (2014). *The Handbook of Conversation Analysis*. WILEY Blackwell.
- Simon, H. A. (1957). *Models of Man*. New York: John Wiley.
- Simon, H. A. (1973). The Structure of Ill Structured Problems. *Artificial Intelligence* 4, S. 181-201.
- Simon, H. A. (1973). The Structure of Ill-Structured Problems. *Artificial Intelligence* 4, S. 181-201.
- Simon, H. A. (1996). *The Sciences of the Artificial*. Cambridge: MIT Press.
- Sonalkar, N. (2012). *Thesis Stanford University - A visual representation to characterize moment-to-moment concept generation through interpersonal interactions in engineering design teams*. Von <https://purl.stanford.edu:https://purl.stanford.edu/ty390kg5757> abgerufen
- Sonalkar, N., Mabogunje, A., & Leifer, L. (2014). Analyzing the display of professional knowledge through interpersonal interactions in design reviews. *DTRS 10: Design Thinking research Symposium 2014 - Purdue University*.
- Thienen, J. v., Noweski, C., Rauth, I., Meinel, C., & Lang, S. (2012). If You Want to Know Who You Are, Tell Me Where You Are: The Importance of Places. In C. M. Hasso Plattner, *Design Thinking Research - Studying Co-Creation in Practice* (S. 53-75). Heidelberg: Springer.
- Thomas, S., & Selina, M. (2018). Preparing Managers for turbulent contexts: Teaching the principles of design thinking. *Journal of Management Education*, 42(4), S. 496-523.
- Valkenburg, R., & Dorst, K. (1998). The reflective practice of design teams. *Design Studies* 19, S. 249-271.
- Vogd, W. (2009). *Rekonstruktive Organisationsforschung*. Verlag Barbara Budrich.
- Wagener, B. (2020). *Leistung, Differenz und Inklusion*. Wiesbaden: Springer VS.

## 10. Anhang

### 10.1 Beispiele für Formulierungen von Projektaufgaben durch die Projektpartner:innen

Die folgenden Abbildungen sind Original-Kopien aus den in dieser Arbeit analysierten Fallbeispielen und waren den jeweiligen Teams von Beginn an zugänglich. Diese Abbildungen und Formulierungen wurden in der Analyse nicht berücksichtigt, da sie in keinem der erhobenen Diskursen referenziert worden sind. Sie dienen hier lediglich der Veranschaulichung.



Abbildung 17 Formulierung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen des Team *Chato*, Team *Exclusion*, Team *Immersion* und des Team *Self-Confidence*



Abbildung 18 Formulierung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen des Team *Life-Sciences*



Abbildung 19 Formulierung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen des Team *Family*



Abbildung 20 Formulierung der Projektaufgabe durch die Projektpartner:innen des Team *Thyroid*

## 10.2 Zusätzliche Fallbeispiele

Im Folgenden finden sich die Analysen zusätzlicher Fallbeispiele, wie in Tabelle 3 aufgeführt.

### 10.2.1 Fall 2 - Exclusion - Erfahrungswissen als Vergleichshorizont zur Bearbeitung einzelner Themen der Initialrahmung

Dieser Fall zeigt ein Team von fünf Mitgliedern und einem Coach (FfC). Das Team und der Coach sind um den Stehtisch verteilt. Der Fokus liegt auf der Beschreibung der Projekt Challenge, welche am Whiteboard notiert ist. Der Coach zeigt auf einzelne Worte der Projekt Challenge, welche das Team schließlich diskutiert.



Abbildung 21: Screenshot Video Team Exclusion, Day1, 3w, WT15

Passage a: „Cutting the sentence“- Methodische Rahmung auf meta-kommunikativer Ebene durch den Coach - Unterteilung der Initialrahmung in Unterthemen

Diese Passage beginnt mit dem Hinweis des Coaches sich doch genauer mit dem *Satz*, also der Formulierung der Projekt Challenge auseinander zu setzen (Z. 1/2). Dabei werden bestimmte Begriffe betont, wie „homeless people [Obdachlose]“ (Z. 4-6), „pre-christmas [Vorweihnachtszeit]“ (Z. 7) und „experience [Erfahrungen]“ (Z. 8), welche es genauer zu hinterfragen gilt. Das Team solle sich zu diesen Begriffen Fragen stellen und eventuell Beispiele aus Erfahrungen in anderen Ländern heranzuführen (Z. 3-8). Diese Herangehensweise wird vom Coach „cutting the sentence [den Satz zerteilen]“ genannt (Z. 8/9). Alle Gedanken zu diesen Begriffen sollen vom Team an das Whiteboard notiert werden (Z. 9-11). Weiterhin seien alle Teilhaber der Projektthematik, als „stakeholder [Teilhaber]“ wichtig zu notieren (Z. 11). Es sollte so notiert werden, dass es für Außenstehende verständlich ist, da es anschließend präsentiert werden soll (Z. 12-20). Schließlich werden die drei Begriffe vom Team nochmals wiederholt: „experience“, „pre-christmas“ und „homeless“ (Z. 21).

- 1 FfC To give you a hint in the beginning, have always a close look to the sentence
- 2 Df Mhmm
- 3 FfC because the sentence says, design a way for homeless people, that means ask
- 4 within your team who is the homeless person to you, where does it start, where does it
- 5 end? do you maybe have experiences in other countries

6 Df hm  
7 FfC are homeless people different in other countries? then, pre-christmas, what does pre-  
8 christmas mean to you? or in general? and the, what does experience mean? so I call it  
9 cutting the sentence. I would say you write down homeless and you put everything down  
10 what you think, and write down pre-christmas, and write down experience. everything that  
11 comes to your mind, and have it neat and nice, the stakeholder are super important  
12 aswell, of course. so when you have this bubble and you do it like this, always remember  
13 your Whiteboard should look like that other people can understand afterwards, what did  
14 they do, so it can be wild and creative but still structured  
15 Df hm  
16 Cf hm  
17 FfC because we gonna share it in the end  
18 Bf hm  
19 FfC ja?  
20 Cf alright  
21 Bf ok, experience, pre-christmas and homeless (5)

### Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 1–21)

Hier wird das Team in seiner Herangehensweise durch den Coach FfC gerahmt. Der Coach hebt zunächst die Relevanz der semantischen Auseinandersetzung mit der Initialrahmung, also der Formulierung der Projekt Challenge vom Projekt Partner, hervor. Der Coach gibt weiterhin die Herangehensweise der Auseinandersetzung mit der Initialrahmung vor und benennt dies als eine designierte Methode „cutting the sentence [den Satz zerteilen]“. Es beinhaltet die Unterteilung der Initialrahmung in die für den Coach relevanten Begriffe, sowie einen Verweis auf einen möglichen Vergleichshorizont andere Länder. Dieser Vergleichshorizont wird durch eine Wiederholung des Coaches betont (Z. 5 und 7). Somit beginnt der Coach selbst die De-Konstruktion der Initialrahmung, was vom Team auch teilweise übernommen wird, wie sich an der Wiederholung der vom Coach benannten Begriffe durch das Team erkennen lässt (Z. 21). Das Team wird hier explizit vom Coach bezüglich seiner Herangehensweise an die De-Konstruktion gerahmt. Dies scheint keine Inkongruenz zwischen dem Team und dem Coach darzustellen, da vom Team selbst nur Validationen zu vermerken sind. Eine Auseinandersetzung verschiedener Orientierungen bezüglich der Projekt Challenge seitens des Teams tritt hier noch nicht zum Vorschein. Vielmehr ist es der Coach, der seine Orientierung bezüglich der relevanten Teilaspekte der Projekt Challenge explizit vermittelt und implizit auch eine Orientierung der Unterschiedlichkeit von Obdachlosigkeit in verschiedenen Ländern anzeigt. Schließlich gibt der Coach auch die operative Orientierung vor, indem er Anweisungen zur Dokumentation gibt.

Passage b: „For me, homeless means...“- Formulierung von Orientierungen basierend auf impliziten Vergleich mit eigenem Erfahrungsraum und teilweise Reflexion von Aspekthaftigkeit

In dieser Passage werden erste Assoziationen zu den zuvor bestimmten Begriffen aus der Initialrahmung im Team geteilt. Obdachlosigkeit gehe mit den Assoziationen „living on the streets [auf der Straße leben]“ (Z. 23) und „no home [kein zu Hause haben]“ (Z. 25) einher und wird ergänzt durch die Orientierung einer prekären finanzielle Situation („no money, no income“ Z. 26) und auch „no food [kein Essen]“ (Z. 40). Es wird der Begriff des Reisenden „traveller“ (Z. 27-31) eingebracht, sowie das Adjektiv „alone [allein]“ (Z. 32). Schließlich wird der Begriff *Advent* als „pre-christmas [Vorweihnachtszeit]“ verortet. Diese Zeit befände sich nur für einen Teil des Teams im „Winter“ (Z. 41-43). Obdachlose seien eine Art Außenseiter („outcast“) und nicht Teil des „Systems“ (Z. 44/45). Die Institution der Suppenküche wird angeführt, als ein Ort bei dem Obdachlose günstig Essen bekommen (Z. 48-51). Es wird nach dem Fokus der Diskussion gefragt, ob dieser auf Erfahrungen generell oder die täglichen Erfahrungen der Obdachlosen gerichtet sei, wobei beide Foci bestätigt werden (Z. 52-59). Nun wird angeführt, dass obdachlos zu sein auch eine gewisse Gefahr bedeute, da die eigenen Sachen gestohlen werden könnten (Z. 60/61). Es würde auch mit einer geringen sozialen Interaktion „human interaction“ einhergehen, was die Erfahrung, Obdachlos zu sein, beeinflussen würde. Es wird nach einem englischen Begriff für demütigen gefragt und schließlich mit „Humiliation“ eingebracht (Z. 63-78). Es wird der Begriff Vorweihnachtszeit mit den Merkmalen Arbeitsdinner, Kerzen, kochen und Familien assoziiert (Z. 76-79). Obwohl kurz angemerkt wird weiter über die Vorweihnachtszeit nachzudenken, werden Assoziationen zur Obdachlosigkeit eingebracht wie „begging [betteln]“, „disrespected [unrespektiert]“ und eine Abhängigkeit vom guten Willen Anderer (Z. 81-88), was schließlich als gute Zusammenfassung befunden wird (Z. 89/90). Es wird kurz auf die ablaufende Zeit verwiesen (Z. 83-86).

22 Df It already started ähm

23 Cf Living on the streets?

24 Bf ja

25 Cf No home

26 Bf Ähm no home probably also no money or no income

27 Em Travellers

28 Am How?

29 Em Travellers

30 Cf Ok  
 31 Am Ah ja (6)  
 32 Cf Lonely  
 33 Df Hm (bejahend)  
 34 Bf Pre-christmas for me is Adventtime  
 35 Df You can give it to me if you want to, so you don't have to  
 36 Bf The wrong color (laughing)  
 37 Df Ähm (...) Advent?  
 38 Bf Advent is the time before christmas  
 39 Df Ah ok  
 40 Cf No food  
 41 Am Is it winter for you like pre-christmas?  
 42 Bf Ja, I mean is it for you then?  
 43 Am For me it isn't, for you it is  
 44 Em No part of the system, for homeless (..)  
 45 Cf Outcast, how do you write outcast?  
 46 Bf I don't know the English word for, oh shit  
 47 Cf is this? are you ready?  
 48 Bf Suppenküche is a place where you go to get like food  
 49 Cf They get like for really little money they get food  
 50 Am what's that?  
 51 Df SUPPENKÜCHE  
 52 Cf Experience, ok (.) but are we talking about experience or their experience, what they  
 53 experience everyday?  
 54 Df I think it can be both  
 55 Cf Ok  
 56 Bf Ah, thank you for the translation  
 57 Em You're welcome  
 58 Am (laughing)  
 59 Cf (laughing) (5)  
 60 Bf So for me, being homeless is also dangerous because your stuff can get stolen  
 61 and get robbed (5)  
 62 Cf I would say it's little human interaction, because we have to like see it, as experience  
 63 Df Ähm, what's demütigen?  
 64 Em Embarrassing  
 65 Df Näh  
 66 Bf Degrading  
 67 Df Degradieren, nee  
 68 Bf Demütigend is äh  
 69 Am Are you looking for a translation?  
 70 Df Yes  
 71 Em Embarrass someone actually  
 72 Am How about look it up?  
 73 Df Stimmt, sorry (5)  
 74 Bf Mortifying or humiliating  
 75 Df Humiliating, that's the word I was looking for  
 76 Cf So for me pre-christmas means also work dinners and candles  
 77 Bf Hmh (bejahend)

- 78 Df Humiliation ja  
 79 Cf Its also cooking and families  
 80 Bf Ja (4)  
 81 Df Maybe we start or we could also think about pre-christmas  
 82 Cf Begging  
 83 Bf I think the five minutes could be (.) up  
 84 Df Is there no sound in the timer? (3)  
 85 Cf I think also homeless is being disrespected  
 86 Am Now [timer is ringing]  
 87 Df You are always dependent on the goodwill of other people 88 Em Hm (bejahend)  
 89 Bf Ah thats good, a good summary  
 90 Cf Ja

### Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 22–90)

In dieser Passage ist das Team damit beschäftigt unterschiedlichste Assoziationen zu den Begriffen (Obdachlosigkeit und Vorweihnachtszeit) der Initialrahmung begrifflich zu externalisieren. Dabei ähnelt die Externalisierung einem freien Brainstorming, bei dem alles externalisiert wird, was einem assoziativ in den Sinn kommt, ohne es zu bewerten. Dies geschieht innerhalb eines gesetzten Zeitlimits, welches durch eine Art Kurzzeitwecker überwacht wird (Z. 22 und 83/84).

Zunächst kommen Orientierungen zum Vorschein, die Obdachlosigkeit als Verlust darstellen indem aufgezählt wird, was Obdachlose alles nicht haben: kein zu Hause, kein Essen, kein Geld, kein Einkommen; Einsamkeit (Z. 25/26; 32; 40). Dabei vollzieht das Team einen impliziten Vergleich zu der eigenen Situation. Diese Aufzählung von Verlustorientierungen wird kurzzeitig durch den Einwurf des Begriffs Obdachlose als „traveller [Reisende]“ disruptiert (Z. 27-30). Anders als bei den Verlustorientierungen, wird die Orientierung des „Reisenden“ nicht durch weitere Begriffe ergänzt und verbleibt unbearbeitet. Dies scheint eine verdeckte Inkongruenz der Orientierung des Verlustes versus der Orientierung des Reisenden zur Thematik Obdachlosigkeit anzuzeigen.

Schließlich wird auf die Thematik der Vorweihnachtszeit geschwenkt und diese als Adventszeit im Winter eingeordnet. Dabei wird kurz angesprochen, dass Weihnachten nicht für alle Teammitglieder im Winter verstanden wird, dies für den Projektkontext allerdings der Fall ist. Auch hier vollzieht das Team einen Vergleich zu sich selbst und der eigenen Situation. Zunächst wird Obdachlosigkeit in der Vorweihnachtszeit noch nicht thematisiert. Vielmehr wird erneut eine Orientierung zur Thematik Obdachlosigkeit eingebracht, welche an die

Orientierung des Verlustes von normativen Standards anknüpft: Obdachlose seien eine Art Außenseiter (Z. 45) und nicht Teil des Systems (Z. 44). Der Begriff einer Organisation zur Hilfe für Obdachlose wird genannt, die „Suppenküche“, und kurz als Essens-Ausgabestelle dargestellt. Damit zeigt sich ein kurzer Wechsel auf die Thematik der Teilhaber, hier der Organisationen, welche zunächst nicht weiterbearbeitet wird. Ähnlich wie beim Begriff „Reisende“ zuvor, sind Orientierungen die über die Orientierung von Obdachlosen als Verlustgeplagte Außenseiter hinausgeht, kurz zu erkennen. Diese werden aber nicht in dem Maße geteilt bzw. bearbeitet wie die Orientierung des Verlusts. Somit kann diese Orientierung des Verlusts als die vordergründig geteilte Orientierung innerhalb des Teams gesehen werden, wobei sich unbearbeitete Inkongruenzen dazu immer wieder zeigen. Dies führt sich fort mit der Verbindung von Obdachlosigkeit und Gefahr seiner Habseligkeiten beraubt zu werden (Z. 60/61), was der Orientierung des Verlustes zuzuordnen ist. Dies wird durch den Begriff „Demütigung“ (Z. 68) ergänzt, welcher zunächst hinsichtlich seiner Übersetzung ins Englische diskutiert wird. Darauf aufbauend, wird „begging [betteln]“ (Z. 82) und „disrespected [nicht respektiert]“ (Z. 85) geäußert, was erneut auf eine gemeinsame Orientierung bezüglich Obdachlosigkeit als Verlustgeprägte Misere hindeutet. Dies zeigt sich auch in der Zusammenfassung der Orientierung zur Obdachlosigkeit durch die Beschreibung der Abhängigkeit vom guten Willen Anderer (Z. 87), mit der die Passage endet.

Insgesamt zeigt diese Passage, wie das Team sich einer normativ geprägten Orientierung von Obdachlosigkeit als verlustgeprägte Misere widmet und dabei die eigenen Lebensstandards als vergleichende Norm anlegt. Disruptive Ausreißer zu dieser Orientierung, wie Obdachlosigkeit und Möglichkeiten des Reisens oder die Möglichkeiten von günstiger Nahrungsaufnahme, irritiert wahrnimmt und nicht bearbeitet. Dabei stellen diese Orientierungen die Möglichkeit der De-Konstruktion von Stereotypen dar.

Passage c: „It’s excluding homeless people.“ - Formulierung einer Common - Sense basierten Orientierung

In dieser Passage wird zunächst die Kategorie „dependency area [Abhängigkeit]“ für die bisher gesammelten Begriffe betteln, Hilfe und soziale Dienstleistungen vorgeschlagen (Z. 91). Daraufhin wird ein Widerspruch festgestellt, da Obdachlose teilweise gerade nicht Teil des Systems und nicht abhängig sein wollen würden (Z. 94/95). Es gäbe also zwei Seiten - es könne schließlich auch eine „Entscheidung“ für Obdachlosigkeit sein und dies würde sich weniger

abhängig anfühlen, gar „rebellisch“ (Z. 96-103). Nun wird auf die Zeit verwiesen und das Kategorisieren der Begriffe am Whiteboard angestrebt (Z. 104-113). Dann wird auf die Charakteristik einer Interpretation hingewiesen, welche sich auf eine Diskussion bezieht, die hier akustisch unverständlich dokumentiert ist (Z. 113/114). Anschließend werden die Begriffe, welche unter der Kategorie „Vorweihnachtszeit“ gesammelt wurden als „exkludierend“ beschrieben (Z. 116-121). Daraufhin wird nach einem designierten „Cluster“, also einer eigenen Kategorie für den Begriff „Exclusion“ gefragt und bestätigt (Z. 122-130). „Exclusion“ sei nun der „Durchbruch“, der zunächst nicht wahrgenommen worden sei (Z. 126 „without noticing it“).

- 91 Bf I think we can maybe summarize help äh begging, social services, like I think thats all  
92 like in the dependency area or?  
93 Df Ja  
94 Em Äh ja, what I would also contradict because sometimes these people, the homeless  
95 people want to be not dependent and not part of the system  
96 Df So we got two different sides of it right?  
97 Cf Hm (bejahend) (4)  
98 Em Did you write down dependent?  
99 Df I wanted to  
100 Cf Ja because it can also be your choice and it feels like you are less depending  
101 Df Sure  
102 Cf on this system on (...) its rebellious, ja  
103 Df Ok,  
104 Cf Can we maybe  
105 Df time is up, shall we cluster it?  
106 Em Ja, why not  
107 Bf Can we do a circle\_no?  
108 Cf I think that's the\_ja  
109 Cf Ja  
110 Bf Two different sides of it?  
111 Em Ja  
112 Cf Jajaja, no, ok ok  
113 Bf [drawing on Whiteboard - inaudible talk] (8)  
114 Cf Which is also an interpretation, like with the human interaction, you cant see people  
115 probably grouping up on the street feeling they (are morbid long) than ever before. so  
116 it can be also (10) and those things are all things that exclude homeless people, like  
117 buying gifts, candles, work dinner, cooking with the family, it's usually things that  
118 exclude homeless people 119 Df What?  
120 Cf Everything else thats under pre-christmas is usually excluding homeless people. like  
121 work dinners or cooking and family time.  
122 Df So should we do another bubble with exclusion?  
123 Cf Exclusion?  
124 Bf I like it  
125 Em [presses buzzer] Exclusion  
126 Cf Oh ja, exclusion, we had a breakthrough, without noticing it

127 Df Whoa, even if it sucks (laughing}  
128 Cf Even (laughing) I love this team name  
129 Df No thats good (...) exclusion  
130 Cf Ok

### Reflektierende Interpretation der Passage c (Z. 91–130)

In dieser Passage zeigt sich deutlich die Orientierung des Teams, Obdachlosigkeit mit normativer, gesellschaftlicher Abhängigkeit in Verbindung zu bringen. Auf der anderen Seite, sei gibt es die Möglichkeit, dass Obdachlose gerade nicht Teil des Systems sein wollen („homeless want to be not part of the system“, Z. 94/95). Letztere Möglichkeit der Orientierung, also die gewollte Unabhängigkeit vom gesellschaftlichen System von Obdachlosen wird als Kontrast weiter ausgeführt zu einer rebellischen Einstellung von Obdachlosen gegenüber dem System. Diese Orientierung stellt den Kontrast zur Common - Sense Konstruktion der Hilfsbedürftigkeit von Obdachlosen dar. Beide Orientierungen werden als Gegenüberstellung zweier Seiten „two sides“ (Z. 96) am Whiteboard dokumentiert und stellen somit Kontingenzen an Orientierungen dar. Allerdings werden diese Kontingenzen nicht weiterverfolgt oder als Fragen formuliert, um geprüft zu werden. Sie verbleiben als unbearbeiteten Inkongruenz. Vielmehr fokussiert sich das Team auf eine Orientierung speziell Obdachlose in der Vorweihnachtszeit betreffend. Obdachlose seien in dieser Zeit der Geschenke, Einladungen zum Dinner und sozialen Interaktion ausgeschlossen (Z. 116-121). Diese Orientierung der Exklusion basiert auf den Vergleich zur eigenen Situation, dem Erfahrungsraum des Teams mit Obdachlosen. Diese Orientierung der Exklusion wird vom Team als „breakthrough [Durchbruch]“ bezeichnet und kann somit als gemeinsame Orientierung des Teams verstanden werden. Ihr wird kein Kontrast oder weitere Möglichkeit entgegengestellt. Somit fällt das Team zurück auf die Fokussierung einer Orientierung basierend auf kommunikativem Wissen und Common - Sense - Konstruktionen, ohne die zuvor erarbeiteten Kontingenzen zu berücksichtigen.

### 10.2.2 Fall 4 - Life-Sciences - Konferenzerlebnisse im Bereich Translational Research

In diesem Fall arbeitet ein Team von vier Teilnehmern und einem Coach (EmC) an der Thematik *Re-design the Conference Experience in the Context of Translational Research*. Das Team und der Coach sind um den Stehtisch verteilt und diskutieren die Inhalte aus der Projekt Challenge.

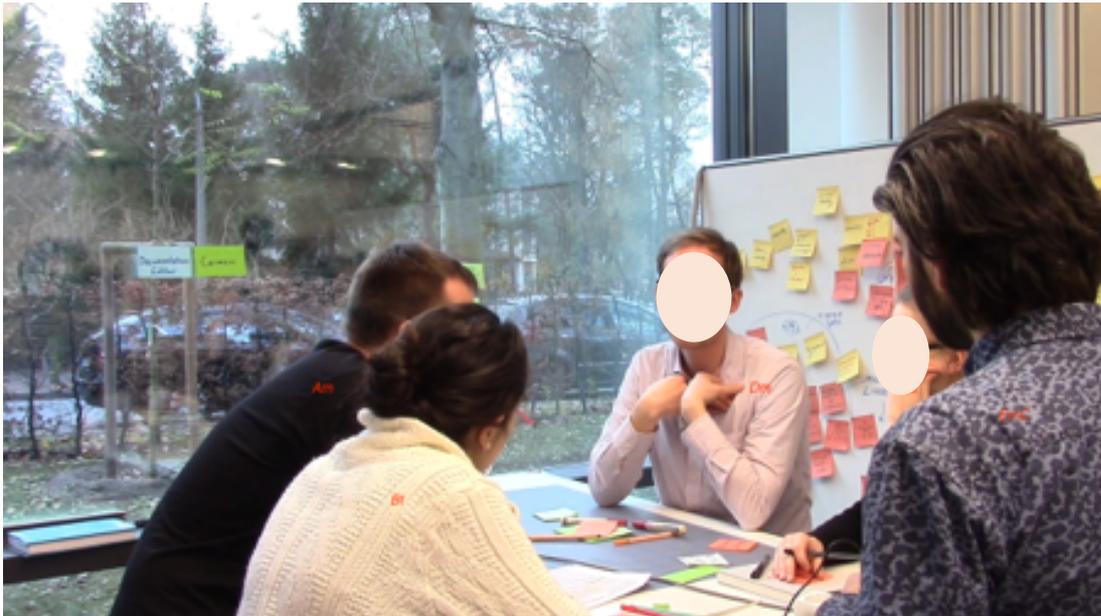


Abbildung 22: Team Life-Sciences, Day 1, 6w, WS14

Passage a: „Translational Research and Systems Engineering“ - Vergleich zur eigenen Erfahrungswelt

Die Gruppe möchte für sich klären, was der Begriff Translational Research bedeutet, und bezieht sich dazu auf eine externe Wissensquelle (Artikel in Wikipedia). Der Begriff käme aus „den Ingenieurwissenschaften und versuche Grundlagenforschung für die Praxis zugänglich zu machen“ (Z. 1-5). Anschließend wird nach einer weiteren Erklärung gefragt, welche den Begriff „greifbarer“ machen könnte (Z. 6). Dies wird mit einer Gegenfrage beantwortet, welche nach einer Analogie aus dem Fachbereich der Teilnehmer fragt, wozu anschließend direkt der Vorschlag formuliert wird, „how to put SAP into the position that they can actually sell it [SAP - ein deutsches Software Unternehmen -in die Position zu bringen Forschungsergebnisse im IT-Bereich auf den Markt zu bringen]“ (Z. 7-8).

- 1 Dm [reading out an a wikipedia article about translational research] So, it's about,  
 2 it's engineering research. what I don't understand. that aims to make findings  
 3 from basic science useful for practical application that enhance human health  
 4 and wellbeing. its practiced in the field such as bla bla bla, health, behavioral  
 5 sciences and social sciences.  
 6 Am Can we make this more tangible somehow?  
 7 Dm How? do you have a great systems engineering idea? how to (.) put SAP into  
 8 the position that they can actually sell it [research results in Information Technology].  
 9 Am (nickt)  
 10 Cf Ja, and I get the, ja, and I also get the that you need money, you need partners you  
 11 need like, I think its also about like "oh, they did research that is basically the same  
 12 like ours and we can talk to each other" and then it works out in the field.

13 Dm To me ( ) because the Währung, the currency of the researcher is paper (.) and currency  
 14 of the practitioner is pa, äh is dollar. and that, that doesn't really , the incentive of the  
 15 one isn't the incentive of the other.  
 16 Am They have also patents.  
 17 Dm Hm?  
 18 Am They have also patents, which could be the connection between research and  
 19 Dm Mhm (bejahend) [writing something on post it] I like this, just write it, it helps me later.  
 20 Bf Perhaps the partner can also explain it to us better no? like they can also explain it a bit more.  
 21 EmC But, what very often happens is, they have a question and they discussed with the  
 22 dschool staff how to put this question, but they have really no idea what design  
 23 thinking is, and they have no idea about where the focus is. so if you in a fast forward  
 24 can already identify needs and kind of a prototype for them äh you might find that in  
 25 the kick off they weren't prepared to think about the needs of the users  
 26 Bf Ja, but its the topic that we dont know what it is, like transdisciplinary research  
 27 EmC Oh yeah, this they know, that they should know

### Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 1–27)

Zunächst wird kommunikativ-generalisiertes Wissen aus einer externen Quelle (Wikipedia) konsultiert und in die Gruppe als Darstellung des Begriffes Translational Research eingebracht. Dies scheint aber wenig klärend zu sein, so dass nach einem Beispiel bezogen auf den eigenen Erfahrungsraum gefragt wird, um die Erklärung des Begriffs „more tangible [greifbarer]“ (Z. 6) zu machen. Es folgt eine Proposition basierend auf den Erfahrungsraum des Teams in Form einer Metapher aus dem eigenen disziplinären Hintergrund („do you have a great systems engineering idea [Wie sieht eine Idee aus dem Bereich systems engineering aus?], Z. 7/8). Eine implizite Orientierung lässt sich schließlich in der Darstellung aus dem eigenen Bereich erkennen - es gehe darum, Forschungsbasierte Produkte zu verkaufen (Z. 7/8). Diese Proposition wird als Analogie aus dem Erfahrungsraum der Gruppe (Disziplin Systems Engineering) formuliert.

Passage b: „Experiences with Conferences“ - Formulierung von Fragen als Basis für die Feldrecherche

Zunächst instruiert der Coach das Team dazu eine Frage zu „identify [identifizieren]“ Z. 12 und mit Hilfe von „very quick research [schneller Recherche]“ Z. 13, wie zum Beispiel der Befragung von Personen oder Internetrecherche zu beantworten (Z. 15). Er verweist darauf, dass das Team bisher wenig Zeit für eine *Verstehens*phase hatte und dies daher so „ok“ (Z. 12) wäre. Dies wird vom Team kurz validiert (Z. 14).

Das Team verweist nun auf die bisher gesammelten Fragen am Whiteboard (Z. 16). Diese Fragen beschäftigen sich mit den allgemeinen Erfahrungen und Erwartungen an Konferenzen (Z. 17-18). Weiterhin sollen auf Basis der Antworten zu diesen Fragen, weitere Fragen formuliert werden. Als Beispiel wird die Frage nach der Verpflegung benannt (Z. 20). Anschließend findet direkt ein erstes Interview mit einer betroffenen Person statt, welches eben die gesammelten Fragen stellt.

- |        |  |
|--------|--|
| 12 EmC | Its ok, because you didn't do the understanding. so you can identify maybe one |
| 13     | question you wanna focus on and do very quick research on that.                |
| 14 Cf  | ja   |
| 15 EmC | like ask people or look some things up [online].                               |
| 16 Bf  | You see that circle [pointing to the Whiteboard]? the intersection between_    |
| 17 Cf  | Ja, like what is your experience? or what expectations do you have for         |
| 18     | conferences? so just (3) like what was your worst experience with conferences, |
| 19     | what was your best? when was the last time you were in one? and then whatever  |
| 20     | comes up, maybe it is about food, maybe its about something else               |
| 21     | [sie machen direkt mit einem Interview eines Teammitglieds weiter - Phase der  |
| 22     | Feldrecherche]   |

Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 12–22)

Hier zeigt sich eine Instruktion zur Formulierung und Beantwortung einer Fokus-Frage (Z. 13) durch den Coach EmC. Dies ist eine Rahmung des Teams durch den Coach und einer anschließenden Annahme dieser Rahmung durch das Team. Dabei scheint für die Beantwortung dieser Frage sowohl erworbenes Erfahrungswissen ("ask people [Leute befragen],,, Z. 15) als auch online recherchiertes kommunikativ-generalisiertes Wissen ("look some things up [online], Z. 15) für den Coach gleichermaßen relevant zu sein. Es geht hier primär um die Formulierung der Frage und ihre Beantwortung, als um das bewusste Einbeziehen erfahrungsbasierter Wissensquellen. Trotz des Verweises auf die Knappheit der Zeit wird die Bearbeitung der Initialrahmung nicht übergangen, sondern auf ein Minimum - die Formulierung und Beantwortung einer Frage - reduziert. Jedoch spielt der bewusste Einsatz unterschiedlicher Wissensquellen und vor allem erfahrungsbasierter Wissensquellen keine wesentliche Rolle bei der Re-Konstruktion der Initialrahmung.

Hier geht das Team nun auf die Instruktion des Coaches ein und verweist auf seine schon formulierten Fragen. Diese sind verallgemeinernd formuliert und adressieren die Perspektive der Fachbesucher von Konferenzen und deren Erwartungen und Erfahrungen in diesem Bereich. Die Frage nach der besten und schlechtesten Erfahrung auf Konferenzen (Z. 18/19) zielt auf Extrembeispiele als Vergleichsfälle ab. Es wird davon ausgegangen, dass die dadurch

generierten Antworten zu weiteren Fragen führen. Dadurch lässt sich das Team in ihrer De-Konstruktion vor allem auch vom Input bzw. Erfahrungswissen der Adressaten der Projektaufgabe leiten. Dies zeigt sich auch in dem direkt an die kurze Vorbereitungszeit anschließende Interviewphase (Teil der Feldrecherche), was hier als „Sprung in die Feldrecherche“ benannt wird. Durch diesen Sprung verschiebt das Team die Re-Konstruktion auf einen Zeitpunkt nach der Feldrecherche. Je nachdem welche Erfahrungen mit dem Team geteilt werden, wird das Team geneigt sein seine Fragen und dann auch Orientierungen zu formulieren.

Hier wird nicht die Initialrahmung an sich hinterfragt, sondern sogleich auf das Erfahrungswissen der Adressaten der Projektaufgabe gesetzt. Dennoch kommen implizite Orientierungen zum Vorschein, wie der Hinweis auf das Thema Verpflegung auf Konferenzen (Z. 20) zeigt. Diese werden nicht bearbeitet.

#### 10.2.3 Fall 6: Familie - Reflexion der Begrifflichkeiten in der Initialrahmung

In diesem Fall beschäftigt sich ein Team von fünf Teilnehmer:innen und ein Coach (FmC) mit der Thematik *Familienfreundliche Supermärkte* (siehe Abschnitt 10.1). Das Team ist um den Stehtisch verteilt und diskutiert Sichtweisen zur Thematik.



Abbildung 23: Team Familie, Day 1, 6w, WS14

Passage a: „What does ‚family-friendly‘ mean?“ - Formulierung von Fragen

Es wird darauf hingewiesen, dass man die Projektpartner:innen nach ihrem Verständnis hinsichtlich der Formulierung "family-friendly [familienfreundlich] „befragen sollte (Z. 1). Man habe selbst zum Thema Bio-Label schon unterschiedliche Diskussionen gehört, so dass auch hier etwas anderes dahinterstecken könnte als man denkt (Z. 2-4). Man solle dies klären und zum Beispiel auch genauer nach Kriterien wie Tierfreundlichkeit fragen (Z. 5-6). Es wird auf einen Artikel verwiesen, der von den Projektpartner:innen zum Challenge Brief hinzugefügt wurde (Z. 7), welcher vom Team zumeist nicht gelesen wurde (Z. 8-13). Es wird beschrieben, dass in diesem Artikel ein Hinweis auf das ökonomische System gegeben wird (Z. 14). Daraus würden sich Fragen ergeben, die auch auf politischer Ebene gerade aktuell seien, welche sich auf den Umgang mit Frauen und Karriere mit Kindern beziehen. Man könne da eventuell „out of the box“ denken (Z. 15-22). Man könne sich auch andere Firmen anschauen (Z. 23/24). Es ginge auch um die Attraktivität eines Unternehmens für Arbeiter, denn es gäbe eine Art „war of talents [Wettbewerb um Talente]“. Es sei un schlüssig, warum es sich auf die Region „Teltow Fläming“ beziehen muss (Z. 25-34). Schließlich wird vom Coach darauf verwiesen, dass man die Projektpartner:innen fragen solle, um welche Zielgruppe es sich handle, ob es auch eine soziale Komponente beinhalte und wie die Firmensituation betrachtet wird (Z. 35-39).

- 1 Af            And I think we should ask like, what is behind this family friendliness for THEM [Project Partner],  
2            because I heard the discussion about the bio, the bio label, where people say ja, its  
3            about the regulations and sometimes its maybe not what you think it is. so there  
4            might be ( ) but its kind of a certain range, so really, ja, clarify what is behind for them,  
5            whats there (..) for example ja how are the animals treated? this is also like  
6 Dm        This is also ja  
7 Ef        And I mean äh, you read the article [addition material from the Project Partner] right?  
8 Cm        Äh, no  
9 Ef        No? Ah  
10 Bf        (laughing)  
11 Cm        Sorry  
12 Ef        I understood you read it  
13 Cm        anyone? anyone?  
14 Ef        because ähm, I mean, I just like reading the header, ähm, I think whats behind it, its  
15            not so much just about, or is like how can we make like farming more biological or  
16            something but its kind of maybe a first stepping stone into questioning our  
17            economic system with regard to family friendliness. so for instance the whole  
18            question about women and work is one of the biggest topics right now on the political  
19            agenda. if, ähm, when you have kids at home, how can you still make a career, these  
20            kind of questions. so, I mean what it says here its kind of ja ähm (...) ja its even more  
21            (laughing) than getting this together. so its actually maybe we can think outside the  
22            box which other  
23 Cm        Ja

- 24 Ef also maybe which other companies in, I dont know maybe there is already a family  
 25 friendly äh policies
- 26 Cm Ja, because, I I I agree, just from reading this I also understand it äh more about äh  
 27 because the region is involved aswell and ähm living or being close to Berlin ähm  
 28 why should a family live in Teltow Fläming and not in Berlin? because the like there  
 29 needs to be something in order to be attractive, because I think they said something  
 30 about we need to äh we have a war of talents, its also a big thing
- 31 Bf a war of talents?
- 32 Cm Ja, so äh why should äh someone be willing to move to Teltow Fläming to work on a  
 33 farm and not do something in Berlin
- 34 Bf the region is different?
- 35 FmC Its maybe also a question. whether the people who have farms there or who are born  
 36 there or they move there? its an interesting question. and I also think what you said,  
 37 is it a social challenge as well? you know like is it a change of like nowadays a lot of  
 38 small businesses like start ups begin and so, like is it a change from big companies to  
 39 smaller ones?

### Reflektierende Interpretation der Passage a (Z. 1–39)

Hier zeigt sich eine Reflexion einzelner Begriffe aus der Initialrahmung. Es geht es vor allem um den Begriff "familienfreundlich“, welcher für das Team Fragen aufwirft. Am Beispiel des Begriffs „Bio Label“ (Z. 2) wird aufgezeigt, wie solche Begrifflichkeiten kritisch hinterfragt bzw. in der Praxis überprüft werden sollten. Der Begriff „Bio-Label“ hatte Inkongruenzen zwischen den dahinter vermuteten Regeln und der tatsächlichen Begriffsbedeutung aufgeworfen (Z. 2-4). Diese Analogie ist aus dem Erfahrungswissen der Teilnehmer eingebracht worden. Es werden sogleich verschiedene Kontingenzen zum Begriff "familienfreundlich" angeführt und auch als solche durch die Formulierung als Fragen markiert. Schließlich wird auf einen Artikel verwiesen, welche von den Projektpartner:innen der Beschreibung des Projekts angefügt wurde. Man verweist also auf kommunikativ-generalisiertes Wissen bzw. normative Erwartungen, welche als Spiegel der Orientierung der Projektpartner:innen angesehen werden (Z. 6-13). So würden Aspekte wie Tierschutz (Z. 5), Ökologie (Z. 15) und Umgang mit Frauen in der Arbeitswelt (Z. 18). Diese Vorschläge von Orientierungen können sowohl auf den Inhalt des beigefügten Artikels als auch auf die aktuellen politischen Interessen des Teams zurückgeführt werden. So wird darauf verwiesen, dass „women and work is one of the biggest topics right now on the political agenda [Frauen in der Arbeitswelt ist aktuell eins der wichtigsten politischen Themen]“ (Z. 18). Diese vorgeschlagenen Orientierungen setzen die Initialrahmung in einen größeren Rahmen (Meta-Rahmung) - „requestioning the economic system with regards to family-friendliness [Hinterfragung des ökonomischen Systems bezüglich Familienfreundlichkeit]“ (Z. 16/17). Dies

veranlasst das Team dazu über die Initialrahmung hinaus agieren zu wollen, was in dem Vorschlag „maybe we can think outside the box [vielleicht könnten wir außerhalb der Rahmung denken]“ (Z. 21/22) zum Tragen kommt. Der Vorschlag sich über andere Betriebe und deren Familienfreundlichkeit zu informieren, würde eine komparative Analyse mit Vergleichsfällen aus anderen Betrieben entsprechen (Z. 23-25).

Dies wird allerdings zunächst nicht weiterverfolgt, sondern eine neue Frage bezüglich der Rahmung der Projektpartner:innen formuliert: inwiefern die beschriebene Region Teltow-Fläming eine Rolle spielen müsse (Z. 26-28). Dies würde der Suche nach „Talenten“ entgegenstehen, welche ebenfalls vom Projekt Partner formuliert worden sei (Z. 29-34). Hier wird der Region Teltow-Fläming die Attraktivität gegenüber Berlin abgesprochen, was einer Common - Sense Orientierung entspricht. Diese wird nicht vom gesamten Team geteilt, da der Hinweis kommt die Region sei eine andere und daher implizit eine Inkongruenz bezüglich der Vergleichbarkeit der Regionen Berlin und Teltow-Fläming angezeigt wird (Z. 34).

Schließlich betont der Coach den Kontingenz-Charakter der bisher formulierten Propositionen und verweist darauf, diese als Fragen zu formulieren, was er sogleich selbst vornimmt („is it a social challenge as well? ... is it a change from big companies to smaller ones? [geht es auch um eine soziale Frage? ... geht es um einen Wechsel zurück von großen zu kleineren Betrieben?]“ (Z. 35-39).

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass in dieser Passage Fragen zu der Initialrahmung und Kontingenzen an Orientierungen formuliert werden.

Passage b: „What does ‚Berlin families‘ mean?“- Formulierung von Fragen und Orientierungen, sowie kontrastiver Vergleich zwischen verschiedenen Kulturen

Es wird der Verweis auf „Berliner Familien“ in der Initialrahmung hinterfragt und als „limiting [limitierend]“ wahrgenommen (Z. 13/14). Gerade Berliner Familien hätten kaum noch Kinder heutzutage, selbst im Prenzlauer Berg würden ja keine Berliner Familien mehr leben, sondern Ausländer (Z. 15-23). Auf der anderen Seite verweist man auf die hohe Kinder Rate in Berlin Prenzlauer Berg (Z. 24). Im Rest Deutschlands gäbe es aber wenig Kinder (Z. 25). Diese Sichtweise wird mit der Herkunft aus Indien in Verbindung gebracht (Z. 26). Aber nicht nur in Indien, sondern auch in China gäbe es große Familien (Z. 27). Es wird auf die Formulierung "Berliner Familien" verwiesen, welche eben auch die ausländischen Familien in Berlin mit

einbeziehe (Z. 29). Dies seien aber keine großen Familien (nicht mehr als zwei Kinder) (Z. 32). Es sei ein wichtiger Faktor, denn wenn es um Großfamilien wie solche aus der Türkei gehe, dann wäre man dort mit einem anderen Bewusstsein gegenüber Ernährung konfrontiert (Z. 33-36). Weiterhin ist es auch eine Frage des Geldes, wenn man mehrere Kinder ernähren muss, kann man keine Milch für 1.50 Euro den Liter kaufen (Z. 37-40). Es sollte also nach der Definition von "Berliner Familien" gefragt werden, zum Beispiel gemessen an der sozialen Zugehörigkeit und dem Einkommen (Z. 41-44).

- 13 Ef Ja, why did they choose family, ja Berlin families as a target, its already limiting  
 14 our target group a lot  
 15 Af Ja  
 16 Bf Because you know  
 17 Dm You are right,they specifically want families to buy their stuff, ja  
 18 Bf but I mean it depends for them if the target family can be, because Germany, if we  
 19 talk about Germany dont have families anymore, in Berlin you dont have kids  
 20 anymore  
 21 Ef Ah, go to Prenzlauer Berg there you have (laughing)  
 22 Bf Ja, there are a lot of foreigners, in Prenzlauer Berg there are many foreigners, there  
 23 are not proper German  
 24 Ef Ja, but I think in general there you have a really high rate of kids  
 25 Bf Ja ja ja, in Prenzlauer Berg, but otherwise in Germany there a very very less kids  
 26 Ef You come from India, (laughing) so maybe thats  
 27 Bf No no, not only in India, in China aswell  
 28 Ef Ja, but I think in berlin you still have  
 29 Dm It [Initialrahmung] says Berlin families or? so it includes foreigners, german families, all  
 30 Bf Ja , but  
 31 Dm so we should definitely ( )  
 32 Ef I mean there are not big families, when they normally have one or two childs (...)  
 33 Bf Because you know, it is important, because if you talk about turkish family they have  
 34 kids like (.) they dont, I dont think that they have this much awareness on buying  
 35 these foods  
 36 Ef hm (bejahend)  
 37 Bf because there would be, you know how many, its also a question of money as well  
 38 Ef Ja, absolutely  
 39 Bf because if you have a family of five kids, I cannot buy milk for 1.50 €, because I need  
 40 3 litres, its fine for me, but for a family of four kids  
 41 Ef Ja, ja (.) so actually, who is a family, we should ask what they mean by Berlin families  
 42 Af Ja  
 43 Bf ( )  
 44 Dm like social class, high income, low income

Reflektierende Interpretation der Passage b (Z. 13–44)

Hier werden eigene stereotype Orientierungen über Familien aus verschiedenen Kulturkreisen (deutsche Familien haben wenig Kinder (Z. 18-25); Türkische Familien sind groß und haben kein Geld (Z. 33-38); große Familien haben kein Bewusstsein für gutes Essen (Z. 34/35)) aus

jeweils unterschiedlichen kulturellen Blickwinkeln (Teammitglied aus Indien und Teammitglied aus Deutschland) kontrastiv miteinander verglichen. Dabei werden stereotype Orientierungen zu der jeweils fremden Kultur formuliert. Orientierungen zur eigenen Kultur basierend auf Erfahrungen werden kaum formuliert. Ein Verweis auf die Formulierung in der Initialrahmung „it says Berlin families includes foreigners, german families, all of them [hier heißt es Berliner Familien, was sowohl Ausländer als auch deutsche Familien einbezieht] (Z. 29) beendet den Versuch eines kontrastiven Vergleichs von Familien in verschiedenen Kulturen. Vielmehr wird eine rationale Begründung, wie „its also a question of money [es ist eine Frage des Geldes]“ (Z. 37) angeführt, die eine Spezifikation der gesuchte Familiensituation verlangt. Diese Spezifikationen sollten sich an den Parametern „social class [soziale Schicht]“ und „income [Einkommensgröße]“, sowie der Anzahl der Kinder orientieren (Z. 39-44). Hier zeigt sich der Versuch einer komparativen Analyse zwischen unterschiedlichen Familiensituationen basierend auf normativen Parametern, zu denen noch offene Fragen formuliert werden.

## 10.3 Zusätzliche Transkripte der in der Typenbildung beschriebenen Fälle

### Transkript zu Fallbeispiel 1 – Team Chato, the other homeless

Freitag, 24. Februar 2017

Andrea Scheer

Datum der Aufnahme: 04052015  
 Codename der Gruppe: Team R  
 Name der Passage: 3w\_d1\_Explore - the\_other\_homeless  
 Beginn: 00:22:16  
 Dauer: 10 Min

Transkription: BG, AS

|    |     |  |
|----|-----|--|
| 1  | Df: | Ok ok (.) so we had (.) we already had this one thing that (.) with the, with the suits  |
| 2  | Em: | L The suits and the prisoner fashion artists   |
| 3  | Df: | Yeah and also that (.) for example that I::I knew that guy in Ecuador where being homeless was not a social                      |
| 4  |     | problem  |
| 5  | Cf: | L Yeah. Yeah.  |
| 6  | Df: | It's just a way of living, like the way of   |
| 7  | Cf: | L Kind of a new way of living  |
| 8  | Df: | Kind of just not having a::a house.  |
| 9  | Cf: | And that also, people don't judge you when you live like this. they just say <u>ah, it's a nice way of living</u> , so you don't |
| 10 |     | have this kind of <u>ah, you're homeless</u> , maybe you were lazy in the past or  |
| 11 | Df: | Yeah, actually he told me this guy named Chato that back then, well, he was, he was one of those; a runaway                      |
| 12 |     | kid..  |
| 13 |     | because they had like; err violence at home. and he was nine and so he (.) he left home and lived on the streets                 |
| 14 |     | and basically, he was everywhere in Ecuador; like each city we went to, he would find somebody who knows him;                    |
| 15 |     | like he::he knew people all around Ecuador. and he told me that it was really common. it was not like <u>Ah, the poor</u>        |
| 16 |     | <u>kid is on the street</u> , there were like a whole bunch of kids. he, he worked as a, err, as a shoe cleaner for example      |
| 17 |     | (.)  |
| 18 |     | and it was really, a really, really common thing   |
| 19 | Af: | And very connected was he, right? i mean he wasn't maybe at all sad about it   |
| 20 | Df: | Yeah. And, and some of those kids now, now they married kind of a rich husband; so they're helping each other.                   |
| 21 |     | It's   |
| 22 | Af: | Mhm  |
| 23 |     | (5)  |
| 24 | Bf: | So, it's interesting to think about different culture or <u>context</u>  |
| 25 | Af: | Yeah. i was just trying to think what's, what's, what's behind that? is it like (.) is that like a, like a conscious choice      |
| 26 |     | after a while? that actually this kind of life is more independent or more liberal?  |
| 27 | Df: | Well, for <u>him</u> it is; because he was always like, well you know, very very left-oriented. so he was like I don't care      |
| 28 |     | about money; I really don't care. so and he was always saying <u>Ok, when you (.) when you're together with me,</u>              |
| 29 |     | <u>and</u>   |
| 30 |     | <u>we we got to have a dinner, I won't pay, I can't pay myself, you have to pay for me and I'll probably never give you</u>      |
| 31 |     | <u>the money back, but I will somehow work it off.</u> because he was like (.) yeah; he showed us so many things that            |
| 32 |     | he   |

|    |     |  |
|----|-----|--|
| 28 |     | had (.) I think he didn't have the feeling that he was being a beggar or something. it was like, ok; yeah; sure, you   |
| 29 |     | buy me, you buy me food, you buy me a place to sleep, but I show you around; I connect you to people.                  |
| 30 |     | that maybe   |
| 31 | Af: | L It's a currency; kind of sharing also.   |
| 32 | Df: | Yeah yeah yeah yeah  |
| 33 | Af: | That's interesting, yeah.  |
| 34 | Fm: | Are there a lot of runaway kids?   |
| 35 | Df: | Yeah; Not, not anymore; not that much anymore. there used to be many many  |
| 36 | Fm: | Maybe it's socially more accepted to live that way than in other communities. here, runaway kids are quite rare; so    |
| 37 |     | maybe, society (.) you know?   |
| 38 | Df: | Yeah. and also I think, that in Ecuador, it could have something to do with the stable weather conditions; because it  |
| 39 |     | never, you're never freezing on the streets; you won't die; because you sleep on the streets.                          |
| 40 | Af: | Yeah   |
| 41 | Df: | So it's (.) it's totally different. if you're a kid and you're alone in the winter, you won't survive.                 |
| 42 | Af: | Is it safer?   |
| 43 | Df: | No. it's not safe. Not at all safe. But actually, the kids are the ones that create sometimes the danger; like robbing |
| 44 |     | other people   |
| 45 | Bf: | L I wonder if  |
| 46 |     | it's actually more socially accepted or people just find it more common so they are less surprised about it?           |
| 47 | Df: | Also (.) no. it's also socially accepted, because he was very connected to other people who ( ) not only to            |
| 48 |     | homeless people, but to other people as well.  |
| 49 | Bf: | Ok.  |
| 50 | Df: | Like, not (.) just not a big deal that he doesn't have a home  |
| 51 | Bf: | He's sleeping on the street? or he's in the homes?   |
| 52 | Df: | No. he's he's always somewhere, but he   |
| 53 | Bf: | L In other people's  |
| 54 | Df: | L Yeah, at other people's place. actually, I I've never  |
| 55 |     | asked him if he had to sleep on the street much; I guess he he also had- but as long as we were with him he was        |
| 56 |     | (.) we were always paying a hotel for him; so  |
| 57 | Cf: | I also met a guy in Italy. he also studied, um (.) and he's a well informed man and thirty years old, but he decided   |
| 58 |     | not to own a flat; he always sleeps at a friends place somewhere else. somewhere in Italy he's always travelling       |
| 59 |     | around; he has no health insurance (.) and that's the way he decided he wants to live.                                 |
| 60 | Df: | To live. mhm   |

|    |     |  |
|----|-----|--|
| 61 | Cf: | So he's also kind of homeless, but kind of expected (.) and um (.) it's not  |
| 62 | Df: | And actually I read something; just I think it was last week; about a guy who err (.) I just read, I think, the title and          |
| 63 |     | some sentences err (.) I didn't read the whole article; about a guy who decided to err (.) to quit the flat and the                |
| 64 |     | apartment and to just live in the agency. he lived in (.) he was working at an agency and yeah (.) he was just                     |
| 65 |     | saying <u>I don't need a flat. I'll just sleep here on the couch and I can just save the money.</u> umm (.) also, also kind of     |
| 66 |     | a homeless person right?   |
| 67 | Bf: | @Yeah@   |
| 68 | Fm: | Did anyone write that down?  |
| 69 | Df: | <u>Inspiring (.) agency guy (.) living in agency</u>   |
| 70 | Cf: | So the kind of (.) <u>surprised homeless?</u> or   |
| 71 | Af: | L And the agency allowed it?   |
| 72 | Df: | Yeah, I haven't read the whole article.  |
| 73 | Cf: | How should we call these homeless people who <u>decide</u> to be homeless?   |
| 74 | Bf: | The free (.) the free mind seeker.   |
| 75 | Fm: | L The freedom seeker, kind of.   |
| 76 | Bf: | Yeah. the freedom seeker. Yeah   |
| 77 | Fm: | But not the freedom seekers with the ( ) who sit at the train station. it's something different.                                   |
| 78 | Df: | L Was heißt denn kündigen noch mal? To quit  |
| 79 |     | the apartment?   |
| 80 | Cf: | To quit. kündigen?   |
| 81 | Af: | Yeah. to quit the job.   |
| 82 | Df: | To quit the apartment? kündigen?   |
| 83 | Af: | No. cancel.  |
| 84 | Bf: | The <u>home hopper</u>   |
| 85 | Cf: | What?  |
| 86 | Bf: | The home hopper  |
| 87 | Df: | To save money right?   |
| 88 | Af: | Yeah.  |
| 89 | Df: | Mhm  |
| 90 | Em: | But in which way is it inspiring? so what's the inspiring point?   |
| 91 | Cf: | The inspiring point is that (.) in this place, people have got a kind of <u>romantic</u> image in their head that it's kind of (.) |
| 92 |     | <u>yeah I can. I can stand this. I can stay without a flat.</u> but the people we are talking about, they haven't this romantic    |
| 93 |     | image in their head; because they have no other choice. and then it isn't romantically worn. so it's just (.) kind of              |

|     |     |  |
|-----|-----|--|
| 94  |     | people decide that they want to do it. and they don't have a choice  |
| 95  | Df: | Yeah. and also it has to do with this self respect thing again; because I guess this agency guy, he doesn't have a           |
| 96  |     | problem with his self respect. he's, he, he keeps his dignity although he doesn't have a home any more.                      |
| 97  | Bf: | So (.) yeah.   |
| 98  | Df: | Maybe it's a change of perspectives that we could (.) at one point show them,  |
| 99  | Bf: | So (.) err my informants last year, that was interesting; because they're always selling the street paper. but at the        |
| 100 |     | same time they have something (.) that's supporting something. so one is a painter. and he's (.) but he cannot get           |
| 101 |     | enough money by painting. so, he has (.) he likes the flexibility of working in his job, while he paints. and he said,<br>if |
| 102 |     | he goes to a job that he can find which is like a 9 to 5 call center job, then he would be really restricted; he<br>wouldn't |
| 103 |     | have his creative space. but here he would get to meet the people; he would get connections; he's having a social            |
| 104 |     | network; he ( ) his social network with the street paper business. and that's really intere- like the social capital he      |
| 105 |     | is creating  |
| 106 | Df: | Yeah.  |
| 107 | Bf: | Huh, and (.) yeah.   |

# Transkript zu Fallbeispiel 3 – Team Being homeless

1 von 5

Andrea Rhinow

Datum der Aufnahme: 04052015  
 Codename der Gruppe: Team L  
 Name der Passage: H2\_3w\_d1\_Explore - Immersing into homelessness  
 Beginn: 00:21:43 - 00:29:30  
 Dauer: 08 Min

Transkription: BG, AS (1. 28042017; 2. 22012019)

|    |    |   |
|----|----|---|
| 1  | Ef | And then we have the commuters right?   |
| 2  | Cm | Mhm (.) that sorta connects to that (8)   |
| 3  | Ef | Why did they give money? [notiert auf Post It]  |
| 4  | Cm | Why not [als weiterer Post it] (5)  |
| 5  | Bf | I still find the whole idea about trust really interesting, maybe this is also something                            |
| 6  | Ef | Maybe ((umm))   |
| 7  | Am | L Or authenticity   |
| 8  | Ef | L what do you prefer? maybe, do you give sometimes like food or (.) when and what do you prefer to it?              |
| 9  | Am | and also what would you, could you imagine receiving in exchange? like what is something that would be              |
| 10 |    | beneficial for you?   |
| 11 | Bf | Is there something  |
| 12 | Ef | Ja  |
| 13 | Cm | Instead of a newspaper, maybe you actually need something (3)   |
| 14 | Bf | For example, reading out the news @ (3)   |
| 15 | Ef | I can imagine that the interviews have to be really short (.) because the people will only be willing to stay for   |
| 16 |    | another stop on the train   |
| 17 | Bf | L Ja  |
| 18 | Cm | No no (.) but that's actually good; in the S-Bahn we did that for the noodle thing; we interviewed a lot of people. |
| 19 |    | we had a lot of luck (.) because they had to stay on the  |
| 20 | Am | L Yeah, especially on the one from Potsdam to   |
| 21 | Cm | L They usually go to Berlin and then  |
| 22 | Bf | Yes yes yes U-Bahn is probably harder   |
| 23 | Cm | Yeah  |
| 24 | Bf | But then we definitely need somewhere where we know there's homeless people in the U-Bahn (1) or in the train       |
| 25 |    | station; so not that we take a train for like an hour and we don't have any (3)                                     |
| 26 | Ef | U8? (3) I know that in U7 there are some people usually; sometimes there are hundreds of them                       |

|    |    |   |
|----|----|---|
| 27 | Cm | L Yeah U7   |
| 28 | Am | °We just try°   |
| 29 | Ef | ((Umm)) so we have like one organisation; homeless people; also organisational and commuters maybe some [referring to whiteboard] |
| 30 | Am | L I could call a friend. he's a doctor. so  |
| 31 |    | he might have some experience; I mean I know for a fact that he does have a lot of experience because                             |
| 32 |    | he used to work in the (.) what is it (.) emergency room part where they usually land then ((uh))                                 |
| 33 | Ef | What do they do? because I don't know how it works, because insurance and everything  |
| 34 | Am | Very often they just let them lie there and kinda sober up for a while and then they  |
| 35 | Ef | Maybe also  |
| 36 | Am | L it it actually happens a lot that they get angry and get aggressive you know; so there's a lot of conflict there                |
| 37 | Ef | L They also have the opportunity to shower there or something   |
| 38 | Am | Yeah  |
| 39 | Cm | ((Mhmm))  |
| 40 | Am | Not sure if that's very important, but I could just call him and talk to him for a while  |
| 41 | Cm | L Yeah  |
| 42 | Ef | Could be (.) well I don't know, maybe sometimes because they know ok if they end up in hospital that they have                    |
| 43 |    | the opportunity to shower (.) maybe they just like try to   |
| 44 | Am | Or he might also know what the most common reason is why they end up in hospital. that might be going to, you                     |
| 45 |    | know  |
| 46 | Cm | °Alcohol most likely°   |
| 47 | Ef | ((Umm)) do we maybe (.) is the city council interesting? (.) are they aware what they do?   |
| 48 | Cm | Yeah but really ( )   |
| 49 | Bf | Maybe we go again look what we found interesting here [zeigt auf post its] what we wanna find out.                                |
| 50 |    | that we actually and then makes sense to us   |
| 51 | Am | L In case you want some Mate then take some; it's ours  |
| 52 | Cm | Do you also get the bowl?   |
| 53 | Bf | No; that's from here  |
| 54 | Cm | @Ah ok@   |
| 55 | Bf | @ Actually he was like, do you have anything to carry it? because apparently he didn't wanna give away his bowl                   |
| 56 |    | so we put all the foods in her scarf @  |
| 57 | Ef | Yeah  |
| 58 | Cm | Who gave you the food?  |
| 59 | Ef | Food? a caterer from this   |

|    |    |   |
|----|----|---|
| 60 | Am | L from the Advanced Track, or workshop or?  |
| 61 | Ef | Yeah professional yeah  |
| 62 | Bf | So they were already having their lunch or whatever; so there was left-overs  |
| 63 | Am | L I think they said they give it away for students because there's a fridge up there  |
| 64 | Cm | And coffee  |
| 65 | Am | And coffee-machines   |
| 66 | Cm | That's not for us   |
| 67 | Ef | Professional yeah   |
| 68 | Bf | What else is here   |
| 69 | Ef | Ah, we had this sharing (3)   |
| 70 | Am | I'm really really interested also to collect a few stories; that would be awesome   |
| 71 | Ef | L Yeah  |
| 72 | Bf | Maybe there's also ((uh)) (.) so the two of you for example do interviews; the phone interviews but maybe we                      |
| 73 |    | could say, ok, 15 minutes we take time or like, maybe you do an interview for half an hour; can we do half an hour                |
| 74 |    | for example of desk research? because I think you might be able to find stories on I don't know blogs or                          |
| 75 |    | something that is interesting   |
| 76 | Ef | Yeah how other countries deal with it   |
| 77 | Bf | Exactly   |
| 78 | Am | Yeah, for instance how cities or departments deal with it   |
| 79 | Cm | L Ja  |
| 80 | Am | In the states I think there's been a campaign and they give them like tiny houses   |
| 81 | Ef | Ja  |
| 82 | Bf | In?   |
| 83 | Am | So they wouldn't count as homeless anymore; although, I mean it's good in a way that they have houses and can                     |
| 84 |    | they're kind of cool; but they're really tiny so it doesn't really solve their problems. but they do have room and they           |
| 85 |    | sleep in there; but not much more   |
| 86 | Ef | I used to stay in California a lot of people come there because of the good weather; it's not too hot and not too cold and they ( |
| 87 |    | get dogs ((umm)) to take care of something and, I don't know if it's a rumour, but I was told that ((umm)) for                    |
| 88 |    | example homeless people in Las Vegas get a one way ticket to LA because in Las Vegas it's like in the middle of                   |
| 89 |    | the desert and it's too hot; so maybe that's a measure, like the government is on. yeah maybe it's interesting to                 |
| 90 |    | ((umm)) how they deal with it, or homeless people where it is really cold what they do  |
| 91 | Bf | Ja  |
| 92 | Cm | Ja like in Moscow there are some  |

|     |     |  |
|-----|-----|--|
| 93  | Ef  | Or like maybe there is some homeless people in the, in the canals? was it in Romania or somewhere?                   |
| 94  |     | [Coach kommt dazu]   |
| 95  | Bf  | They live where?   |
| 96  | Ef  | In the canals  |
| 97  | Bf  | Oh yeah like in Paris; it's a whole underground for I mean not just homeless but also refugees and all kinds of      |
| 98  |     | illegal  |
| 99  | Ef  | Maybe are there more basic needs we wanna know more about?   |
| 100 | Bf  | I think the ba-  |
| 101 | Coa | L Maybe you want to think about an immersion somehow still; one that is not too ethically different. which I would   |
| 102 |     | totally understand. maybe some different kind of immersion that you could do   |
| 103 | Am  | Well, in a way we do an immersion when we go to the U7 was it?   |
| 104 | Cm  | Ja, like we are shadowing them   |
| 105 | Am  | Yeah, and just really pay attention who is there how they ask us for money, what they do and stuff. it would be a    |
| 106 |     | real simple one but still  |
| 107 | Coa | L I mean this is what you wanna do? [zeigt auf post its] so do you want to try to sleep on a bench? is that what     |
| 108 |     | you wanna do?  |
| 109 | Cm  | Or find out like how, if you have a cellphone see if you can find a place to charge it or                            |
| 110 | Am  | Find a place to take a shower, to sleep, to you know?  |
| 111 | Coa | L Ok (5)   |
| 112 | Ef  | Isn't there also ((uh)) some restaurants where you can, when you buy a coffee you can pay an extra                   |
| 113 | Am  | Yeah buy one for another person  |
| 114 | Ef  | Yeah for example and then you  |
| 115 | Cm  | Mustafa's Gemüsedöner does that one  |
| 116 | Ef  | Really?  |
| 117 | Bf  | Yeah   |
| 118 | Cm  | Yeah you buy a Döner at Mustafa's for like a homeless person   |
| 119 | Bf  | Oh there's also a ((umm)) there is one place and ((umm)) in Reichenberger Strasse in Kreuzberg there is ((umm))      |
| 120 |     | it's a coffee and ((umm)) they only ( ) homeless people they ((umm)) I don't know if it's, it's not just homeless    |
| 121 |     | people but they have all the waiters are people that are in need and you get a discount if you're if you're homeless |
| 122 |     | //Mittagspause//   |
|     |     |  |
|     |     |  |
|     |     |  |

# Transkript zu Fallbeispiel 5 – Team Self-confident homeless

1 von 3

Andrea Rhinow

Datum der Aufnahme: ST2017  
Codename der Gruppe: Team S  
Name der Passage: H3x1\_TS\_3w17\_d1\_Explore\_Homelessness:self-confidence?  
Beginn: 00:07:25-00:17:45  
Dauer: ca. 10 Min

Transkription: AR (02/2019)

- 1 Cf I put self-confidence, self-love.  
2 Df Self what? ;#00:07:25-9#  
3 Cf Self-love.  
4 Em [Love.]  
5 Df Ah, love.  
6 Df Yeah.  
7 Cf Umm (.). How (.) how do we find self-confidence, nah? And (.) in (.) if (.) if someone gets self-confidence, how  
8 are we going to see that? ;#00:07:32-4#  
9 Df Okay, yeah.  
10 Cf That err (.) homelessness has now have self-confidence (.) or more self-confidence than (..) two months ago.  
11 Df That's a interesting question.  
12 Cf Umm. How are we going to see (..) that the person improved self-confidence? (9)  
13 Em So, awareness? (..) So (..) to be self-confident you have to be aware of your strength and character? (..) I  
14 would also say. [schreibt auf post it] #00:08:15-4#  
15 Cf Yes, put it down. (..) We are (.) gathering ideas.  
16 Em [So]  
17 Df And (.) I also have one thing, so (.) I wonder if my prejudice is that homeless people want to escape from the  
18 situation, but maybe (.) they like it. But because I think this is based on one experience that I had in the  
19 interview (.) I think (.) Ah no, this is something what I heard from the exchange that one homeless (.) err (.) err  
20 person said 'it was my decision to live in the street, I could have lived in an apartment'. So (.) but my prejudice is  
21 everybody (.) dislikes it, but maybe it's not the case.  
22 Bf Yeah.  
23 Cf Just self-confidence, new hope? ;#00:09:04-9#  
24 Bf [Paula, Paula [zeigt auf ihren Mund]]  
25 Df Achso. Ja.  
26 Bf Ich wollts dir nur sagen, bevor (.) du danach präsentierst.  
27 Df [Danke.]  
28 Em I was also thinking about the shelter thing because umm (.) I also heard like very, very bad things about these  
29 shelters and they are super ;#00:09:19-6#  
30 Bf [Homeless (.) err people? [fragend an Df; post it ans wb bringend]]  
31 Em super (.) err (.) smelly, that it's like super unhygienic and (..) that you get robbed a lot like from the other  
32 homeless people. And that (.) so I actually, I think, it was in 'Hinz and Kunz' that the guys (.) err, they interviewed  
33 homeless people as well and they said 'I rather live or sleep in (.) on the street than in these kind of shelters'  
34 because it's err yeah.  
35 Df Yeah. (..) Yeah, I think they're different proper things, so one is the robbing and you (.) you could write down  
36 these bad conditions of (.) of shelters or that they (.) are not really appealing to these people.  
37 Cf Are we now describing already the challenges or are we still on the discussion about the definition?  
38 Df [What] ;#00:10:09-2#  
39 Df Yeah, it's what, what we think what comes to our mind, when we hear these words, right?  
40 Bf [Yeah, the as (.) associations.] just randomly.  
41 Cf Okay.  
42 Bf I would like to keep this board always and then move on to this one with the err (.) whatever, chart and yeah.  
43 (..) So that we have this as our (.) umm (.) I don't know (.) brain (.) in a way.  
44 Cf [With the challenges.] ;#00:10:23-3#  
45 Df Yeah (10)  
46 Bf So can you have winter, so I will (.) write down the bad conditions.  
47 Cf To me, help, it's more support. (..) I have the assumption that if I help fe (..) I do not like the word 'help' because  
48 to me 'help', it means (.) umm (.) I assume that they need help, that they are helplessness. So I (.) I like more  
49 the, to me it means support.  
50 Df Mhm. Okay, just about the wording.  
51 Bf [Yeah.] ;#00:11:09-1#  
52 Df I have also that err (.) that they have to somehow clean their clo (.) clothes, clothes.

- 53 Bf For help? [post it in der Hand und möchte es ans wb zuordnen]
- 54 Df Homeless, I think. (.) Homeless people? (.) To the
- 55 Bf I put it with help.
- 56 Df Okay. ;#00:11:23-1#
- 57 Bf Well, actually (..) this would help. But this is also
- 58 Df Yeah, yeah, I think homelessness.
- 59 Bf [They don't], (.) yeah.
- 60 Df [I (.) I] associate it with homeless.
- 61 Bf Yeah. ;#00:11:28-1#
- 62 Bf They don't have them.
- 63 Df [Ah yeah, winter is a problem. [schaut auf post it]]
- 64 Bf Yeah, bad conditions in shelters? [schaut auf post it]
- 65 Em [Yeah, but it shouldn't be a problem. Like]
- 66 Df There is this 'Kältebus'. ;#00:11:35-1#
- 67 Em Yeah, I know. In (.) in winter it's like in Hamburg, all the time you hear in the (.) in the news that you have like
- 68 when you see homeless people, you just call the police and stuff because yeah
- 69 Df [Yeah.]
- 70 Cf Healths?
- 71 Bf Yeah and they have 'Das Leben ist kein U-Bahnhof'. (..) Do you know this association?
- 72 Df [Is this a] ;#00:11:50-8#
- 73 Df Ah no, I don (.) I don't know it, no.
- 74 Bf It's err (.) it's backed up by, you know Palina Rojinski and Marteria? (..) And some other (.) celebrities. (..) And
- 75 you can buy (.), yeah.
- 76 Df [Ah, yeah.]
- 77 Em [I (.) I heard about it err (..)] What is it about, what (.) what are they actually doing?
- 78 Bf They sell sweaters and they have this association like, it's like a sh (.) err a charity and they collect money and
- 79 err (.), yes, (.) usually during the winter time they support (.) different shelters. But it's (.) it's rather a fashion
- 80 thing actually, (..) I think. (.) I should look into this, I don't know so much about it, so ;#00:12:09-0#
- 81 Df This is this err (.) 'Zoo-Bahnhofsmision' that I know the girl from [zeigt auf post it] umm (.). Help or yeah, maybe
- 82 help. (5)
- 83 Em I think like, one of the biggest (.) problems maybe to, to, to (.) err to gain self-con err (.) like err to gain back the
- 84 con (.) the self-confidence for homeless people is that (.) umm (.) the stories why they get homeless are so
- 85 super different and they all have like their very personal and individual background
- 86 Df [Yeah, where they're from?]
- 87 Em (.) and (..) you usually gain self-confidence cause of your past, because you have umm (.) successes, you can
- 88 build on thig successes. You (..) You have (.) umm (.) maybe like s (.) social background that helps you when
- 89 you ge (.) are not so successful for the time.
- 90 Bf [I think, this is a good thing to write down. (..) Ah, do you?]
- 91 Em And I think like (.) umm (..) for, for (.) to gain self-confidence it's (.) yeah (.) very, very individual.
- 92 Df Yeah, okay. (..) Yeah, but I think, yeah, it's very important to ask for the reasons why they got homeless. And
- 93 umm (.), maybe we can really (.) do some research 'what err (.) what means self-confidence to you?'. Umm (.) I
- 94 (.) I think it's also maybe interesting 'how does the family react?' err (.) because maybe they have family and
- 95 they're not homeless.
- 95 Bf [Here?]
- 96 Df and yeah, how (.) how the social (.) the social environment (.) works. ;#00:13:35-9#
- 97 Cf To me self-confidence is related to new environment. (5) to get into a new environment, that means err (.) umm
- 98 (.) new friends,
- 99 Em [Yeah.]
- 100 Bf We should ask this question. Sorry, but (.) but (.) but at the question really, we should really focus on, that's why
- 101 I noted it.
- 102 Cf [Yeah, yeah. (..) Yeah.] ;#00:14:24-2#
- 103 Cf Yeah, because the big assumption is that (.) the big assumption on empower homeless people is 'homeless
- 104 people are not self-confident'. Actually we are working on that assumption right now.
- 105 Bf [They want to]
- 106 Df But maybe they are, right?
- 107 Bf But maybe they are.
- 108 Df Because this girl that I met (.) on Alex, she was very self-confident, (.) she was ;#00:14:43-9#
- 109 Em [But I think like] (.) I (.) sometimes I have the feeling that they (.) kind of hiding err (..) li (.) like of course, you (.)
- 110 you live on the street, it's like super super tough (.). To (.) to not get run over immediately you have to be like
- 111 strong on the out (.) outside.
- 112 Df [Yeah.]
- 113 Df [You have to deal with it. It's like an armor maybe.]
- 114 Cf And I su (.) I see a big stre (.) I (.) I see a big strength err living on the (.) on the street. So a confidence must be
- 115 there to be able to survive the streets.
- 116 Em [Yeah.] ;#00:15:18-0#
- 117 Df Yeah. (.) Yeah.

- 118 Cf So (.) I (.) I see a big confidence (.) being able to survive in the streets (.) somehow.  
119 Em And  
120 Cf So maybe (.) maybe (.) umm (.) I have the idea about (.) living in (.)  
121 Df [So we have the (.) also the (.) the assumption.]  
122 Cf diff, not having the confidence to go in a working (.) in a working, social world as we defined it. I wouldn't have a  
123 self-confidence to go to the street and live there. And I think in our world I would say 'well, I'm (.) I think, I am  
124 self-confident'. But I wouldn't be self confident to go to the street and live there. And maybe they have the same,  
125 but on the contrary. ;#00:15:31-5#  
126 Df Yeah, yeah.  
127 Bf [Or do you] rather become self-confident because you've lived in the street? In this (.) this other way. I th (.) I  
128 think we could learn a lot from (.) talking to homeless people and maybe learn about like (.) 'things that matter'  
129 in a way that we couldn't translate them back, so (.) you know what I mean?  
130 Df [Yeah. (.) Yeah.]  
131 Cf [Yeah.] And interesting would be also to see (.) err (.) if (.) if they are not self-confidence in our terms (.) umm (.)  
132 maybe it is the society's fault (.) to see them as not self-confident, in the sense 'if you are not living like me, you  
133 are not self-confident', that maybe (.) do you know what I mean?  
134 Df Yeah, that it's more the out, outview fr (.) the view from the point (.) from other people, that umm (.) think of them  
135 they're not self-confident, because it's not the (.) normative (.) thing how they live. ;#00:16:44-3#  
136 Bf [Yeah.]  
137 Cf They, they urs, they use (.) metaphorically speaking, they use a completely other language (.) than ours. And  
138 umm (.) maybe because they do (.) they are not able to speak our language on clothes, on (.) living  
139 environment, on working environment et cetera (.) umm (.), they are not self-confident because they are not able  
140 to speak our social language.  
141 Df Yeah, you wanna write that down (unintelligible)?  
142 Cf Yeah.  
143 Bf It's like they live on a different planet in a way. ;#00:17:26-2#  
144 Df Yeah.  
145 Cf Yeah.  
146 Df I wrote that down, too, that they have a different life style of living that we don't see as normal, so it's always  
147 this people who are different that, yeah, we think we want to help them. (.) I think err (.) let's (.) err (.) finish this  
148 brain storming and start err (.) maybe recluster (.) err (.) the words.  
149 Bf Nice job.  
150 Df Yeah. ;#00:17:47-0#