

Ankommen

Auswählen

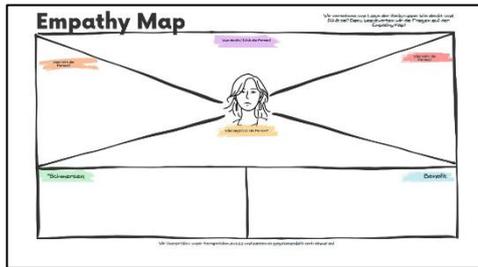
Planen

Sammeln

Bearbeiten

Abschließen

## Empathy Map



### Kurzbeschreibung

Bei dieser Methode geht es darum, die Zielgruppe der Fragestellung bzw. des Lösungsansatzes besser verstehen zu können und sich als Gruppe in diese hineinzuversetzen.

Die Empathy Map fokussiert sich dabei auf die Gefühlslage und orientiert sich an den Sinnesorganen. Jeweils eine konkrete Frage kann den Empfindungen zugeordnet werden. Zusätzlich werden die Felder „pain“ und „gain“ hinzugefügt.

Zeitfaktor 20 Minuten

Gruppengröße Klein- und Großgruppen

### Material

- Post-its, Vorlage
- Stifte

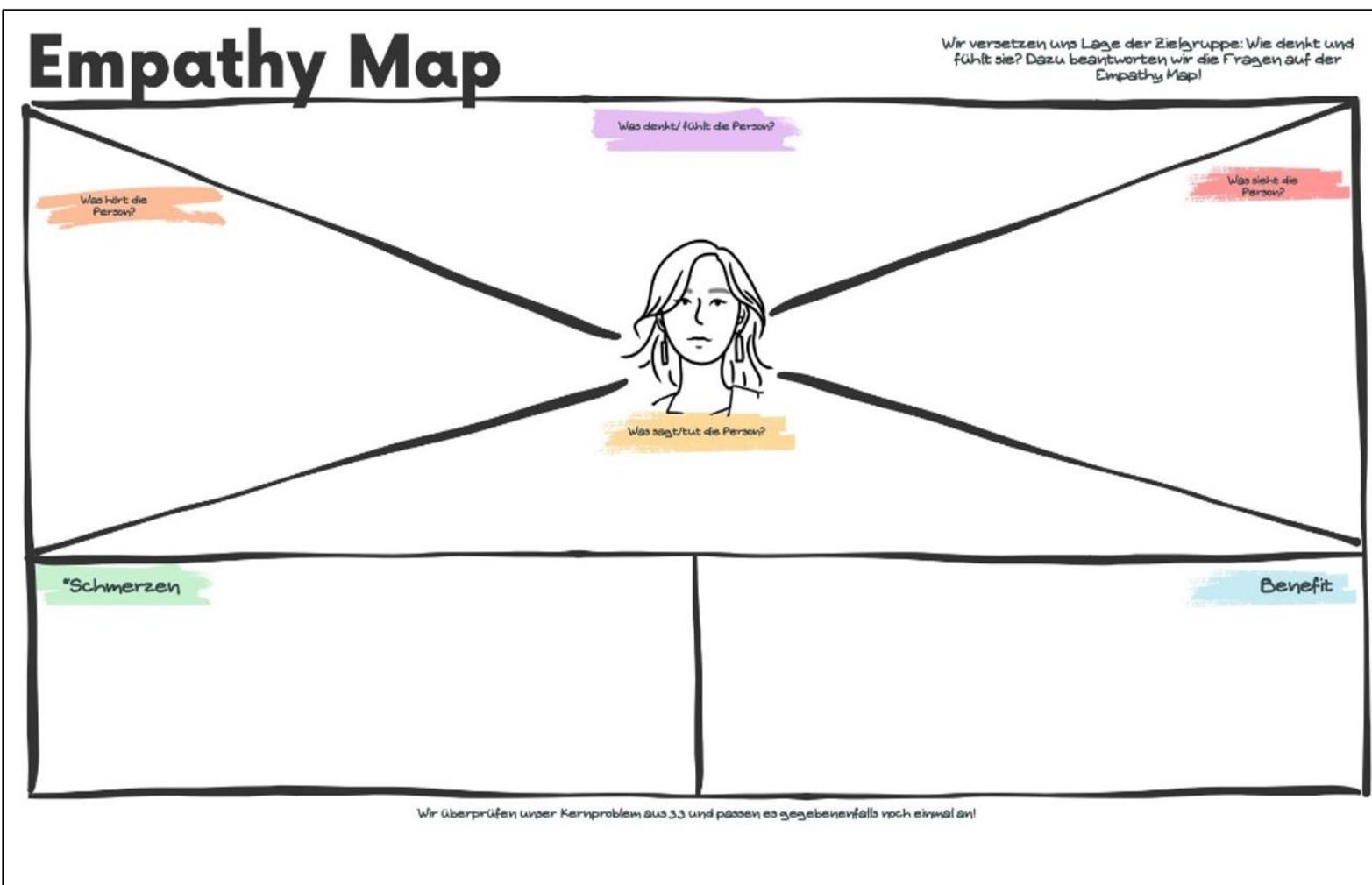
Zielsetzung siehe Kurzbeschreibung

### Ablauf

1. Legt die genaue Zielgruppe fest, für die ihr die Empathy Map erstellt.
2. Nehmt die Vorlage zur Hand und beschriftet die Post-its nach den vorgefertigten Fragen:
  - Was sieht die Person? In welcher Umgebung befindet sie sich? Welche visuellen Eindrücke bekommt sie während des Tages?
  - Was hört die Person? Welche bewussten und unbewussten akustische Reize nimmt die Person wahr? Was davon berührt sie?
  - Was denkt/fühlt die Person? Welche Gedanken gehen der Person durch den Kopf? Welche Emotionen erlebt die Person? Hat sie Sorgen, Ängste oder Hoffnungen?
  - Was sagt/tut die Person? Welche Aussagen oder Fragen, vielleicht auch Beschwerden hat die Person? Welche Handlungen oder Verhaltensweisen zeigt sie? Handelt oder spricht sie laut oder in Gedanken?
  - Unter welchen „Schmerzen“ leidet unsere Person? Welche Probleme, Sorgen oder Nöte sieht unsere Person?
  - Welchen Benefit erwartet unsere Person? Welche Ziele verfolgt sie? Was erhofft sie sich? Wie sieht ihr Erfolg aus?
3. Einsicht gewinnen

Analysiert zusammen die Informationen in den Quadranten, sucht nach Mustern, Bedürfnissen und Herausforderungen, die sich herauskristallisieren, sucht nach Möglichkeiten, wie man auf die Bedürfnisse und Anliegen eingehen kann.

4. Verwendung der Empathy Map: Die gewonnenen Ergebnisse können nun als Grundlage für den weiteren Prozess dienen. Zudem kann sie verwendet werden, um die Kommunikation und das Verständnis innerhalb des Teams zu verbessern.
5. Überprüft die Aussagen in der Empathy Map durch valide Quellen, seht die Empathy Map als dynamisches Werkzeug und aktualisiert oder passt sie regelmäßig an die sich ändernden Gegebenheiten an.



Weiterführende Links:

[www.schulentwicklung.bayern.de](http://www.schulentwicklung.bayern.de);

Zukunftsbox Futurium Berlin (zuletzt aufgerufen am 27.6.24): <https://futurium.de/de/bildung-und-vermittlung/zukunftsbox>

[Initiative Neues Lernen e.V.](#)