

Eva Köppen

Empathy by Design

**Untersuchung einer Empathie-geleiteten
Reorganisation der Arbeitsweise**

UVK Verlagsgesellschaft Konstanz · München

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitendes	9
2	Theoretische Rahmung	21
2.1	Was ist Empathie?	22
2.1.1	Struktur: Emotional oder kognitiv?	22
2.1.2	Ursprung: Erlernbare Technik oder natürliche Fähigkeit?	27
2.1.3	Entstehung: Längst vertraut oder (noch) fremd?	32
2.1.4	Normative Bewertung: Gut, schlecht, neutral?	39
2.2	Soziologische Perspektiven auf Empathie	46
2.2.1	Perspektivenübernahme, Intersubjektivität & Gefühlsansteckung	47
2.2.2	Soziologie der Emotionen	55
2.3	Organisation und Identität: Subjektivierung in der Netzwerkökonomie	70
2.3.1	Neue Organisationskultur und Neomanagement	71
2.3.2	Subjektivierung von Arbeit	73
2.3.3	Unternehmerisches Selbst, Kreativität und ästhetische Ökonomie	77
2.4	Zwischenstand	79
3	Managementdiskurs über Empathie	81
3.1	Forschungsperspektive: Wissenssoziologische Diskursanalyse	81
3.2	Methode: Dokumentenanalyse	83
3.2.1	Sampling: Textmaterial	84
3.2.2	Analyseverfahren und Interpretationsrahmen	86
3.3	Refugium und Regime	88
3.3.1	Eintauchen versus Distanz	89
3.3.2	Seiner Natur folgen	90
3.3.3	„User-centeredness“ statt Kundenorientierung	91
3.3.4	Interne Empathie	94
3.3.5	Von Psychopathen und Helden	97
3.3.6	Empathie-Techniken	99
3.3.7	Sprachliche Besonderheiten und „story line“	101
3.4	Zwischenstand	104

4	Interviewstudie: Empathie in der Arbeitswelt	107
4.1	Methode: Grounded Theory	108
4.2	Fallselektion: Design Thinking bei der INDUCTA	113
4.2.1	Management by Design	114
4.2.2	Was macht Design Thinking aus?	115
4.2.3	Design Thinking und Empathie	117
4.2.4	Verwendung von Design Thinking in anderen Unternehmen	123
4.3	Der Fall INDUCTA	124
4.4	Zugang zum Feld, Interviewpartner und Gesprächsverlauf	127
4.5	Analyseverfahren und Interpretationsrahmen	132
4.6	Resultate der Interviewstudie	136
4.6.1	Vor Design Thinking: Wunsch nach Reorganisation	137
4.6.2	Empathische Deutungsmuster: Zwei Subjektpositionen	141
4.6.3	Das empathische Team	151
4.6.4	Empathie-Techniken: Warm-up	181
4.6.5	Empathischer „user research“	187
4.6.6	Empathische Persönlichkeit	220
4.7	Exkurs: Wert durch Empathie?	246
4.8	Reflexionen über die verwendete Methodik und Einschränkungen	249
4.9	Zwischenstand	251
5	Schlussfolgerungen & Diskussion	253
5.1	Reorganisation der Arbeitsweise und individuelle Strategie	254
5.2	Machtinstrument	257
5.3	Beziehungen der Beziehungslosigkeit	258
5.4	Funktioniert das Programm?	260
5.5	Was bedeuten die Ergebnisse für den Begriff der Empathie?	264
5.6	Schluss	267
6	Literaturverzeichnis	269