

GAMECHANGER

HUMANICS - ANWENDUNGSBEISPIELE

GAMECHANGER ONLINE AKADEMIE
WWW.GAMECHANGER.WORLD



HUMANICS

Die Humanics - eine Beispielsanwendung

Das Szenario:

Die Spieler haben Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der Managerin eines Kunden.

Aufgrund der bisherigen Spielzüge haben Sie sich für Humanics als Designstrategie entschieden.

Sie wollen nun das Spielelement wählen, das den besten Hebel für eine effektive Umsetzung für diese Strategie verspricht.

Dazu wählen Sie jenes Spielelement, bei dem die Spieler glauben, dass die Kundin besonders gut ansprechen wird, also ein besonders wichtiges Bedürfnis der Kundin ist.

Wir untersuchen nur jedes der Humanics-Spielelemente und welche mögliche Lösungsansätze diese nahe legen.

Spielelement 1: Dazugehören und Beitragen

Dieses Spielelement ist dann wirkungsvoll, wenn die Kundin sich an Gemeinschaft orientiert, sich aktuell aber ausgegrenzt und ausgeschlossen fühlt. Beispielsweise hätte die Kundin eine sehr offene, teamwork-orientierte Zusammenarbeit mit dem Anbieter bevorzugt. Dieser hingegen blieb auf Distanz und bestand auf klaren Abmachungen und Regeln. Dies wurde von der Managerin als Misstrauen bewertet und hat dazu geführt, dass sie sich revanchierte und ihrerseits nun übertrieben formell reagiert.

Möglicher Lösungsansatz: Stärken der Beziehung, die Kundin 'ins Team holen', Vertrauen aufbauen.

Spielelement 2: Status und Rolle

Dieses Spielelement wäre dann geeignet, wenn die Kundin sich in Ihrem Status und Ihrer Rolle nicht respektiert fühlt.

Es ist beispielsweise möglich, dass die Kundin ein anderes Verständnis der Beziehung hat ("Kundin ist Königin"), die Mitarbeiter des Anbieters ihr aber immer wieder Vorschriften machen, ihre Wünsche zurückweisen oder Verantwortung ablehnen. Die Managerin des Kunden fühlt sich immer wieder wie eine "Bittstellerin am Finanzamt" und reagiert dadurch in manchen Fällen übertrieben machtorientiert, um ihre Position deutlich zu machen.

Möglicher Lösungsansatz: Service-orientierte Haltung, Kundin wird in Zukunft besser beraten, Einführung einer 'im Zweifelsfall entscheidet der Kunde'-Regel auch bei technischen Belangen.

Spielelement 3: Anerkennung und Feedback

Dieses Spielelement ist dann geeignet, wenn die Managerin nicht die nötige Anerkennung für Ihre Leistungen bekommt.

Beispielsweise handelt es sich um ein technisches Projekt, die Managerin ist inhaltlich nicht vom Fach und daher nicht in der Lage, alles im Detail nachzuvollziehen. Bleibt die Kundin deshalb bei bestimmten Themen außen vor, empfindet sie das als Geringschätzung ihrer Person, denn aufgrund ihrer Fähigkeiten und Position im Unternehmen ist sie überzeugt, trotzdem Mehrwert zu stiften. Gleichzeitig würdigt niemand Ihre Anstrengungen im Projekt, obwohl sie sich aufgrund von fehlendem Wissen doppelt bemühen muss.

Möglicher Lösungsansatz: Managerin wird stärker einbezogen, auch bei inhaltlich anspruchsvollen Themen. Klare Ausarbeitung ihrer Stärken, ihrer Leistungen und Würdigung derselben.

Spielelement 4: Einfluss und Kontrolle

Dieses Spielelement ist dann ideal, wenn die Managerin das Gefühl hat, das Projekt nicht gut steuern zu können. Beispielsweise handelt es sich bei diesem Projekt um eine wichtige Initiative des Kunden mit entsprechend hohen Erwartungen.

Gleichzeitig ist das Projekt aufgrund der Komplexität nur schwer planbar. Ebenso hat die Kundin das Gefühl, dass der Anbieter sich gegen Maßnahmen für mehr Transparenz und Kontrolle wehrt.

Möglicher Lösungsansatz: Bessere Informationen werden zur Verfügung gestellt, beispielsweise durch regelmäßige Termine. Einführen einer Arbeitsmethode, die für mehr Transparenz und Klarheit sorgt und die Kontrollierbarkeit unterstützt.

Spielelement 5: Meisterschaft und Fortschritt

Dieses Spielelement ist dann ideal, wenn die Kundin bei diesem Projekt nicht das Gefühl hat, persönlich weiter zu kommen.

Möglicherweise ist das Projekt eines von vielen: wenig anspruchsvoll, aber anstrengend und mühsam. Ihre Anstrengungen werden nicht durch besondere Erfolgserlebnisse belohnt, durch gute Erfahrungen oder Lerneffekte. Das Thema ist langweilig und auch für die weitere Karriere nicht hilfreich. Möglicherweise ist es sogar so, dass sie die Projektleitung als Abwertung empfindet, weil es deutlich unter ihren Fähigkeiten liegt.

Möglicher Lösungsansatz: Welche Vorteile, Lerneffekte, Fähigkeiten oder Karriereimpulse können aus dem aktuellen Projekt abgeleitet werden? Gibt es eine Möglichkeit, diese zu entwickeln, hervorzuheben und zu unterstreichen?

Spielelement 6: Autonomie und Freiheit

Dieses Spielelement ist dann ideal, wenn die Managerin nicht das Gefühl hat, in diesem Projekt ausreichend mitgestalten zu können und nicht ausreichend Entscheidungsfreiheiten hat.

Beispielsweise sind sehr viele Rahmenbedingungen bereit vorgegeben oder werden durch ein übergeordnetes Projekt-Controlling vorgeschrieben. Auch fehlendes inhaltliches Wissen kann dazu beitragen, dass die Entscheidungsfreiheit subjektiv eingeschränkt wird, weil die Auswirkungen nicht abschätzbar sind. Die Managerin hat das Gefühl, ständig vor vollendete Tatsachen oder "alternativlose" Entscheidungen gestellt zu werden.

Möglicher Lösungsansatz: In welchen Bereichen kann mehr Gestaltungsfreiheit angeboten werden? Bessere Beratung der Kundin, um ihr Entscheidungen zu erleichtern.

Spielelement 7: Kreativität und Innovation

Diese Spielelement ist dann ideal, wenn die Kundin nicht das Gefühl hat, ihren Stil umsetzen zu können oder neue Ideen umzusetzen.

Es gibt für die Managerin keinen kreativen Spielraum, keinen Platz für Experimente und keinen Mut für neue Wege. Vieles wird rigoros geregelt und die Projektleitung fühlt sich bürokratisch und mechanisch an. Vielleicht will gerade auch der Anbieter diese Freiräume nicht zulassen, weil er hohe Kosten und Unzufriedenheit fürchtet. Dadurch wird er weniger als Partner denn als Behörde empfunden.

Möglicher Lösungsansatz: Gibt es im Projekt Bereiche, die Experimente mit geringem Risiko erlauben? Welche kreativen Vorschläge sollten wirklich ausprobiert werden? Wo können Spielwiesen entstehen?

Spielelement 8: Identität und Sinn

Dieses Spielelement ist dann ideal, wenn die Kundin sich mit dem Projekt grundsätzlich nicht anfreunden kann. Das kann beispielsweise am Inhalt des Projektes liegen, der Art und Weise der Projektgestaltung oder mit der Beziehung der Projektpartner zueinander. Möglicherweise handelt es sich hierbei um ein Werteproblem und grundsätzlich unterschiedliche Vorstellungen, was 'richtig' und was 'falsch' ist. Das führt zu Grundsatzdiskussionen, Konfliktgesprächen ohne Ergebnis oder der Auseinandersetzung über Definitionen, Auslegungen und darüber, was 'normal' und 'erwartbar' ist.

Möglicher Lösungsansatz: Gibt es eine Person, die geschickt und neutral genug ist, um die Managerin ,abzuholen' und ausreichend Vertrauen aufzubauen? Werteprobleme können meist nicht endgültig gelöst werden; aber ein offener, respektvoller Umgang mit den Differenzen ermöglicht gute Kompromisse.

Im GameChanger Playbook gibt es zu jedem Spielelement Impulse zur Entwicklung von innovativen und kreativen Lösungen, best practice Umsetzungen und Designvarianten.