

Erfahrungswissen sichern

Für Unternehmen
heute wichtiger denn je

Teile Dein Wissen mit anderen.
Auch das ist ein Weg zur Unsterblichkeit
(Dalai Lama)

- Formen von Wissen im Unternehmen
- Fokus von Wissenstransfer
- Anlässe für Wissenstransfer
- Nutzen von moderiertem Wissenstransfer
- Vorgehensweisen
- Ergebnis - Beispiele
- Aufwand
- Empfohlener Start
- Wissenstransfer heute wichtiger den je

Formen von Wissen

Faktenwissen

- ist zumeist umfangreich dokumentiert
 - Intranet
 - Datenbanken
 - Ablagestrukturen
- Erfahrungswissen
 - ist personengebunden
 - schwer bis gar nicht dokumentierbar
 - wird zumeist nicht als Wissen wahrgenommen, bleibt daher oft unsichtbar
- Das Fehlen von Erfahrungswissen wird erst nach Ausscheiden des Wissensträgers deutlich

Der Fokus von Wissenstransfer in Unternehmen

- Wissenstransfer im Unternehmen zielt im Wesentlichen ab auf den Erfahrungsschatz langjähriger und erfahrener MitarbeiterInnen. Ebenso auf MitarbeiterInnen mit Spezialwissen.
- Wesentliche Inhalte von Erfahrungswissen sind
 - Organisationswissen
 - Projektwissen
 - Gatekeeper und NetzwerkerInnen für das eigene Anliegen gewinnen
 - Einführung in die eigenen Netzwerke
 - No-goes, die erfolgsrelevante Schnittstellen dauerhaft blockieren könnten
 - SOS- Strategien und UnterstützerInnen wenn's brennt
 - Historisches institutionelles Wissen
- Im Prozess des Wissenstransfers wird dokumentiertes Faktenwissen ergänzt und aktualisiert.

Wissenstransfer anlassbezogen und strukturell

Anlassbezogen

- Vor dem Ausscheiden von
 - Erfahrenen und/oder langjährigen MitarbeiterInnen
 - Assistenzen der Leitungsebenen
 - Querschnittsfunktionen
 - MitarbeiterInnen mit Spezialwissen

Strukturell

- Systematisch für alle erfolgsrelevanten Positionen im Unternehmen z.B.
 - GeschäftsführerIn
 - BereichsleiterIn
 - AbteilungsleiterIn
 - Assistenzen der Leitungsebenen
 - Querschnittsfunktionen
 - Fachliche Leitungen
 - MitarbeiterInnen mit Spezialwissen

Wissen kann übergeben werden an

- NachfolgerIn
- KollegInnen auf gleicher Ebene
- Vorgesetzte
- Teammitglieder

Nutzen für das Unternehmen

Vor der Ausschreibung der neu zu besetzenden Position

- optimierter Aufgabenzuschnitt
- geschärftes Bewerberprofil
- hohe Attraktivität der ausgeschriebenen Position

Attraktivität am Arbeitsmarkt steigt

- professionelles Onboarding
- moderne, von Vertrauen und Transparenz geprägte Unternehmenskultur
- zügiger Reputationsaufbau im Innen- und Außenverhältnis für Neuzugänge
- erleichtert die Orientierung in der Organisation und den Wechsel in einen anderen Unternehmensbereich

Nutzen für das Unternehmen

Vor dem Ausscheiden der WissensträgerInnen

- öffnen für die Weitergabe von Wissen und sensiblen Erfahrungen
- aktivieren von unbewusstem Erfahrungswissen
- strukturierte Aufbereitung von Faktenwissen
- vollständiger Transfer auf die NachfolgerIn im vertrauensvollen Rahmen

In der Einarbeitungsphase der NachfolgerIn

- zügiger Reputationsaufbau im Innen- und Außenverhältnis
- geringe Reibungsverluste
- vermeiden von zeit- und kostenintensiven Fehlern

Nutzen von strukturellem Wissenstransfer

- Systematische Sicherung von Wissen und dessen Erhalt für Ihr Unternehmen
- Schützt vor Stillstand und hohen Reibungsverlusten bei längeren, ungeplanten Ausfallzeiten von erfahrenen MitarbeiterInnen
- Unterstützt eine Kultur der Wertschätzung und kooperativer Zusammenarbeit
- Bindet junge LeistungsträgerInnen an das Unternehmen
- Bietet eine gute Basis für die strategische Personalplanung

- Für erfahrene Führungskräfte und MitarbeiterInnen, wenn sie
 - das Unternehmen verlassen und/oder
 - für längere Zeit ausfallen z.B. Rekonvaleszenz, Pflege von Angehörigen
- beruhigende Gewissheit, dass die eigenen Aufgaben gut weitergeführt werden
- minimieren von Fehlern, Reibungsverlusten oder Friktionen
- zielgerichtetes weiterführen laufender Projekte
- rechtzeitiges und sachgerechtes einsteuern von Zukunftsprojekten
- nachhaltige Wertschätzung der eigenen Leistungen im Unternehmen

Warum moderierter Wissenstransfer ?

Die Moderation

- motiviert Wissensgeber sich auf den Prozess einzulassen
- ist Ausdruck von Wertschätzung der für das Unternehmen erbrachten Leistungen
- hilft bei der Strukturierung dokumentierbaren Wissens
- sensibilisiert für unbewusstes Wissen
- macht positive und negative Ereignisse mit den daraus resultierenden Erkenntnissen besprechbar
- auch Tabus und „heilige Kühe“ werden besprechbar

Ablauf von moderiertem Wissenstransfer

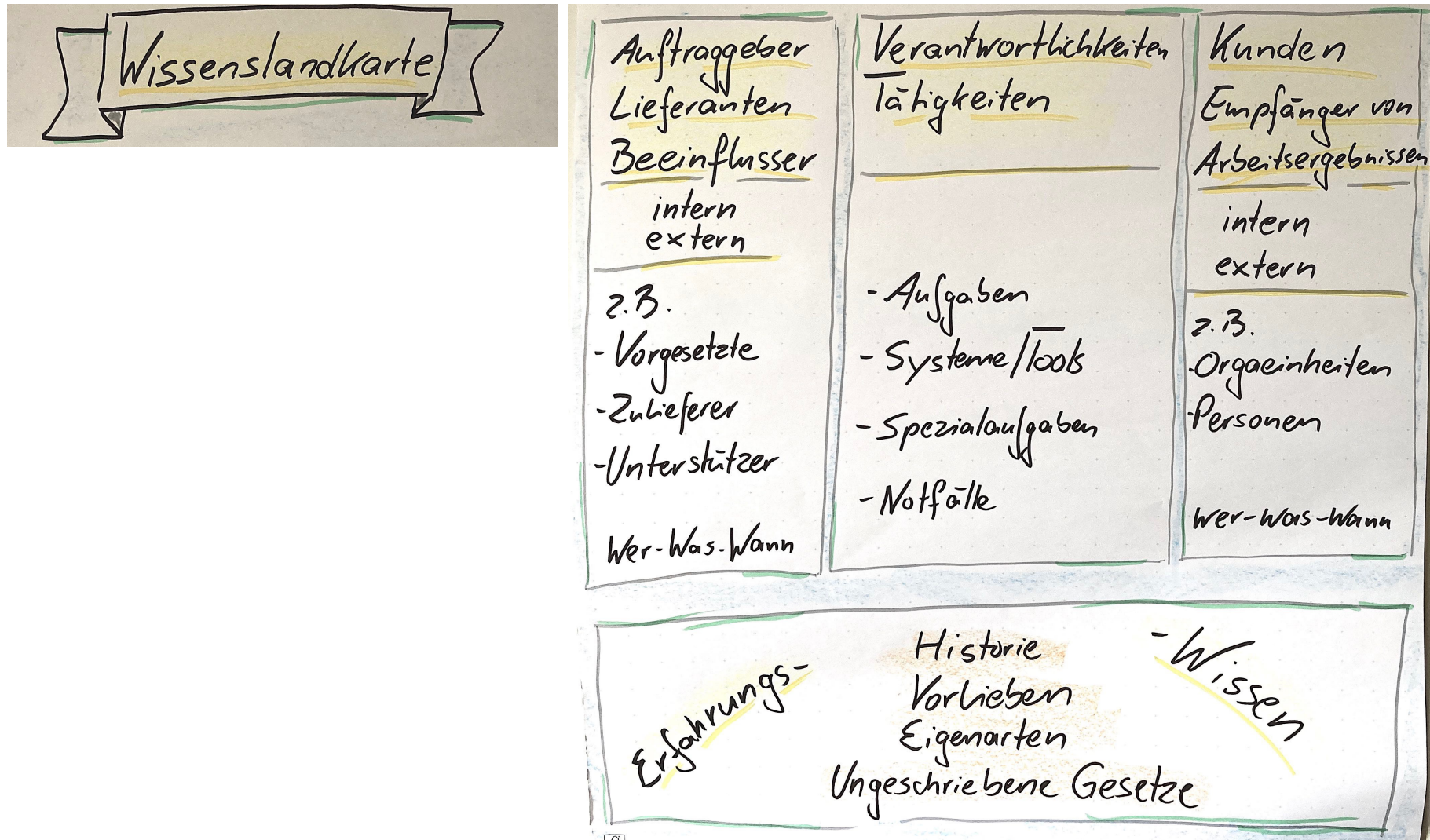
- Interview WissensgeberIn, narrative und strukturierte Verfahren
- Interview NachfolgerIn, narrative und strukturierte Verfahren
- Dokumentation des Wissens soweit es dokumentierbar ist
- Moderierte Übergabe, WissensgeberIn und NachfolgerIn
- Bei Bedarf Workshop mit dem Team (als Wissensspeicher) der ausscheidenden Führungskraft

Die Moderationen sind teilweise virtuell möglich.

Beispiel: Dokumentation via Mindmap



Beispiel Dokumentation als Wissenslandkarte



Ergebnisse von moderiertem Wissenstransfer

- Strukturierte und vollständige Dokumentation der Interviewergebnisse
- Erweiterbare MindMap und/oder Wissenslandkarte
- Zuverlässiger Transfer von Wissen an NachfolgerIn / Team / Wissensspeicher
- Vertrauensvoller, konstruktiver Austausch, gegenseitiges Verständnis und Wertschätzung
- Weitere informative Übersichten
 - Checklisten
 - Kontaktdaten
 - Informationsquellen
 - Schnittstellen
 - Ablagestruktur

Aufwand

- Komplexität der Aufgaben und vorhandene Dokumentenstruktur bestimmen den Aufwand
- In der Regel werden 2-3 Interviews á 3 Std mit der WissensgeberIn durchgeführt
- Dokumentation in Form von Wissenslandkarte und Wissens-Mindmap durch die Moderatorin und Ergänzungen durch WissensgeberIn
- Erstellen von Checklisten und Kontaktlisten durch WissensgeberIn
- Moderierte Übergabe 1-2 Termine á 2-4 Std

Empfohlener Start

Anlassbezogener Wissenstransfer

- Rund sechs Monate vor dem Ausscheiden des Wissensträgers
 - Oft wird die Zeit vor dem letzten Arbeitstag knapp
 - Die ausscheidenden MitarbeiterInnen benötigen Zeit für die emotionale Verarbeitung des Abschieds

Struktureller Wissenstransfer

- Sofort
 - Unerwartete Ausfälle können täglich eintreten
 - Junge Leistungsträger werden im Unternehmen gehalten

Warum Wissenstransfer heute wichtiger ist den je

- Ruhestand
 - Geburtenstarke Jahrgänge verabschieden sich in die Rente
 - Ab dem 01.01.2023 entfällt die Hinzuverdienstgrenze bei vorgezogenem Rentenbeginn
- Fachkräftemangel
 - erschwert direkte Einarbeitung der NachfolgerIn
 - strukturierte Erfassung des Wissens macht ausgeschriebene Stellen attraktiv für BewerberInnen
 - junge LeistungsträgerInnen werden im Unternehmen gehalten, denn sie erleben die Wertschätzung von Leistung und Loyalität
- Veränderte Aufgaben und Arbeitsprozesse durch die Coronazeit mit Etablierung von Remote-Arbeit
 - Das erfordert neue Stellenzuschnitte
 - Im Prozess von Wissenstransfer entstehen dafür brauchbare Grundlagen
 - Das dokumentierte Wissen unterstützt wesentlich die strategische Personalplanung

Beratung mit Qualität und Erfahrung

Als Ihre erfahrene, krisenfeste Beraterin biete ich

- Absolute Vertraulichkeit
- Empathie
- Berufs- und Lebenserfahrung
 - 10 Jahre Organisationsberaterin und Mediatorin
 - 12 Jahre Leitungspositionen im Konzern
 - 4 Jahre C-Level im Mittelstand
- Testierte Qualität
 - Zertifizierte Mediatorin nach MedG, Lizenz BM ©
 - Autorisierte Prozessberaterin UWM plus

FÜR FRAGEN UND TERMINVEREINBARUNGEN
RUFEN SIE MICH AN
ODER
SCHREIBEN MIR EINE MAIL

UTE FLÜGGE

ORGANISATIONSBERATUNG
COACHING UND MEDIATION

Telefon: 040 87 08 26 91
Mobil: 0151 50 68 61 06
Mail: info@utefluegge.de

Gaußstraße 8,
22765 Hamburg
www.utefluegge.de