



WAGE-Workshop Steinhaus bei Wels

Wissensaustausch

Wissen und Beziehungsnetzwerke
visualisieren, nutzen und weiterentwickeln



„Wissen ist der entscheidende Produktionsfaktor unserer Zeit.“
Fredmund Malik

- ▼ **WAGE-Workshop regional**
Wissen und Beziehungsnetzwerke
visualisieren, nutzen und weiterentwickeln
 - Steinhaus bei Wels, 09.11.2017
- ▼ **WAGE-Betriebsworkshop**
Wissensaustausch
zwischen den Generationen gestalten
 - Linz, 28. Februar 2018

www.wage.at



In immer komplexeren Arbeitswelten spielt Wissensaustausch eine zentrale Rolle für Unternehmen und Organisationen. Besonders akut wird dies, wenn KollegInnen die Pension angetreten haben und sich die Erkenntnis einstellt: „Ups, unser/e ExpertIn ist plötzlich weg!“ Aber auch in den täglichen Arbeitsprozessen stellt sich immer wieder die Frage, wie wir an das für unsere Tätigkeiten relevante Wissen gelangen und wer entscheidende WissensträgerInnen sind.

Die TeilnehmerInnen des **Workshops Wissensaustausch** erhielten an diesem Nachmittag einen Einblick in die Grundprinzipien von Wissensaustausch. Im Vordergrund der Veranstaltung stand der Austausch unter den Teilnehmenden und die Sensibilisierung zum Thema. Wie kann Wissensaustausch gefördert oder behindert werden? In kleinen Spielsequenzen erfuhren die Teilnehmenden wie dies aktiv möglich ist. Nach dieser Sensibilisierung und einem theoretischen Input gestalteten die TeilnehmerInnen eigene Wissenslandkarten und Beziehungsnetzwerke wurden visualisiert. Besonders die Wissenstransfer-Methoden der Wissensstafette und des Story Tellings interessierten die Anwesenden.

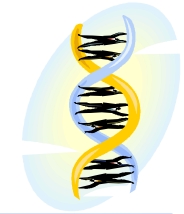
Als Expertin für diesen WAGE-Workshops stand uns Frau **DI.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Angelika Mittelmann** zur Verfügung.

Frau DI.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Mittelmann studierte Informatik und promovierte zum Doktor der technischen Wissenschaften. Sie war langjährige Mitarbeiterin der voestalpine Stahl GmbH, verantwortete die Aufgabengebiete Wissens- und Kompetenzmanagement und begleitete Wissenstransfer- und Change Prozesse. Seit vielen Jahren ist sie nebenberuflich tätig in der Lehre, der Beratung und im Training mit Schwerpunkt Wissensmanagement. 2015 erhielt sie den Knowledge Management Award. Seit Mitte 2016 ist sie Mitglied des Beirats der Gesellschaft für Wissensmanagement.

Workshop

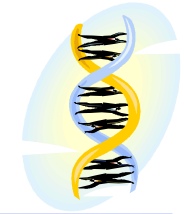
Wissensaustausch

© 2017 Dr. Angelika Mittelmann



Workshopziele und -inhalte

- ⌘ Nutzen von Wissensaustausch kommunizieren können
- ⌘ Die Anwendung von einigen wenigen Methoden zum Wissensaustausch erklären können
- ⌘ Veränderte Sicht auf Wissensaustausch in der eigenen Organisation erlangen
- ⌘ Wissensaustausch in der eigenen Organisation
- ⌘ Wissensaustausch – Selbsterfahrung
- ⌘ Kurzinput Wissensaustausch
- ⌘ Erproben von Methoden zum Wissensaustausch



Agenda

13.00 **Begrüßung und Einleitung**

13.10 **Vorstellung und Erwartungskklärung**

13.25 **Wissensaustausch – Blick in die Organisation**

13.55 **Wissensaustausch – Selbsterfahrung**

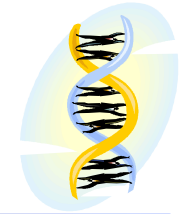
14.15 **P A U S E**

14.30 **Impuls Wissensaustausch und Erprobung Methoden**

15.40 **Zusammenfassung und Abschluss**

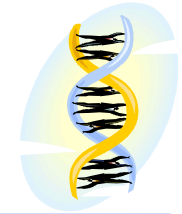
16.00 **E N D E**

Vorstellung und Erwartungskklärung



- Bitte nennen Sie Ihren Namen, Organisation und Funktion
- Was verbinden Sie mit dem Begriff „Wissensaustausch“?
- Welche Erwartung haben Sie an das Seminar?

Wissensaustausch – Blick in die Organisation



Bitte diskutieren Sie in Kleingruppen (3 - 4 P.) folgende Frage:

1. Wie betreibe ich persönlich Wissensaustausch im beruflichen Umfeld?

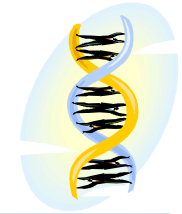
-> je Gruppe: 3 Kernaussagen auf 3 Kärtchen schreiben

2. Wo steht meine Organisation in Bezug auf Wissensaustausch?

-> Aufstellung im Raum nach den Kriterien:

ganz am Anfang - etwas Erfahrung - viel Erfahrung - Profis

Wissensaustausch – Selbsterfahrung



Bitte finden Sie eine/n Partner/in und einigen Sie sich, über welches Thema Sie sich austauschen möchten.

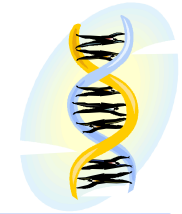
2 Runden à 4 Minuten:

Runde 1:

Jede/r versucht als Wissensgeber/in, sein **Wissen** zu dem Thema „**zurückzuhalten**“.

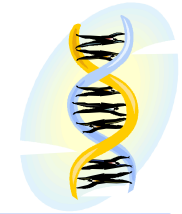
Runde 2:

Jede/r versucht als Wissensgeber/in dem/der anderen das **Thema** so **gut** wie möglich zu **vermitteln**.



Handmetapher **WISSENSAUSTAUSCH**

Handmetapher – „Killerphrasen“



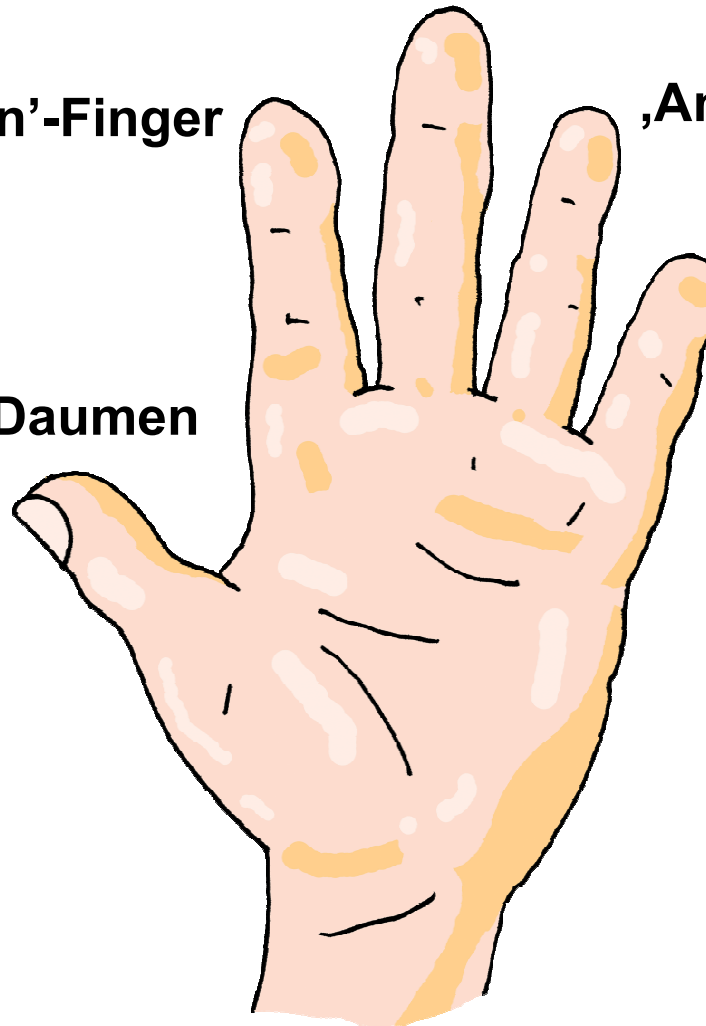
„Muss erst nachschauen“-Finger

„Habe vergessen“-Finger

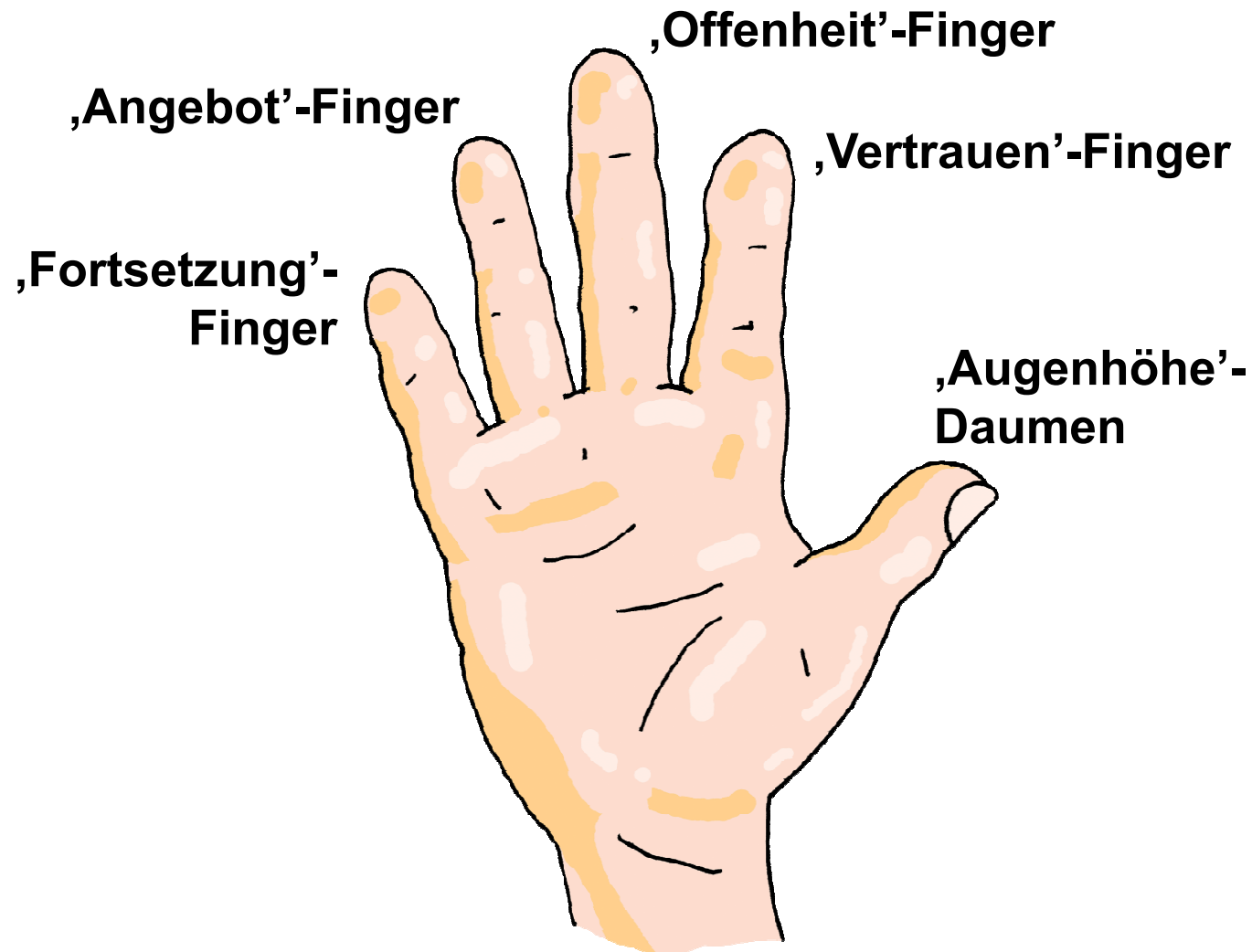
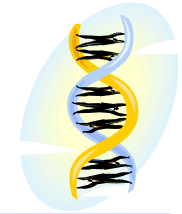
„Andere fragen“-Finger

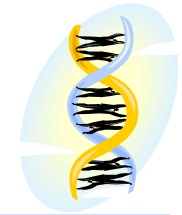
**„Kann/darf nicht
sagen“-Finger**

„Weiß nicht“-Daumen



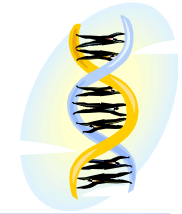
Handmetapher – „Königsweg“





Kurzinput **WISSENSAUSTAUSCH**

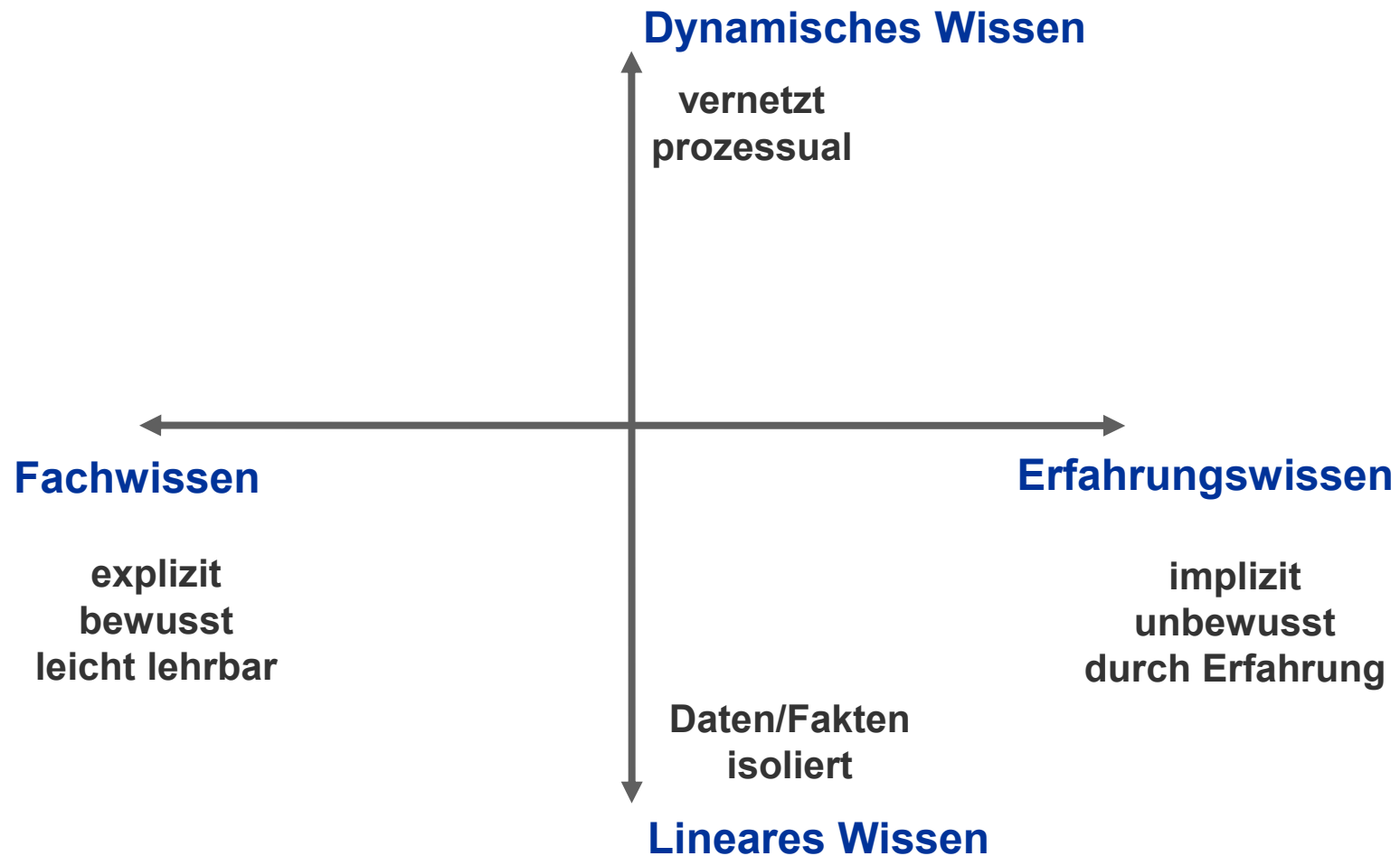
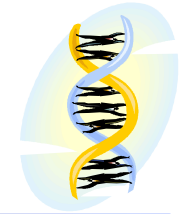
Spontaner Wissensaustausch



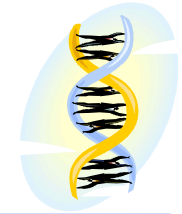
- passiert zufällig
- zwischen Personen, die sich gut kennen
- in vielen Fällen keine Verschriftlichung
- Nachhaltigkeit nicht sichergestellt

*„Unterstützender Prozess,
fördern statt unterbinden!“*

Wissensarten beim Austausch

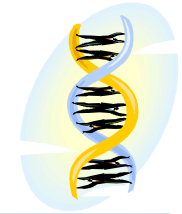


Barrieren im Wissensaustausch

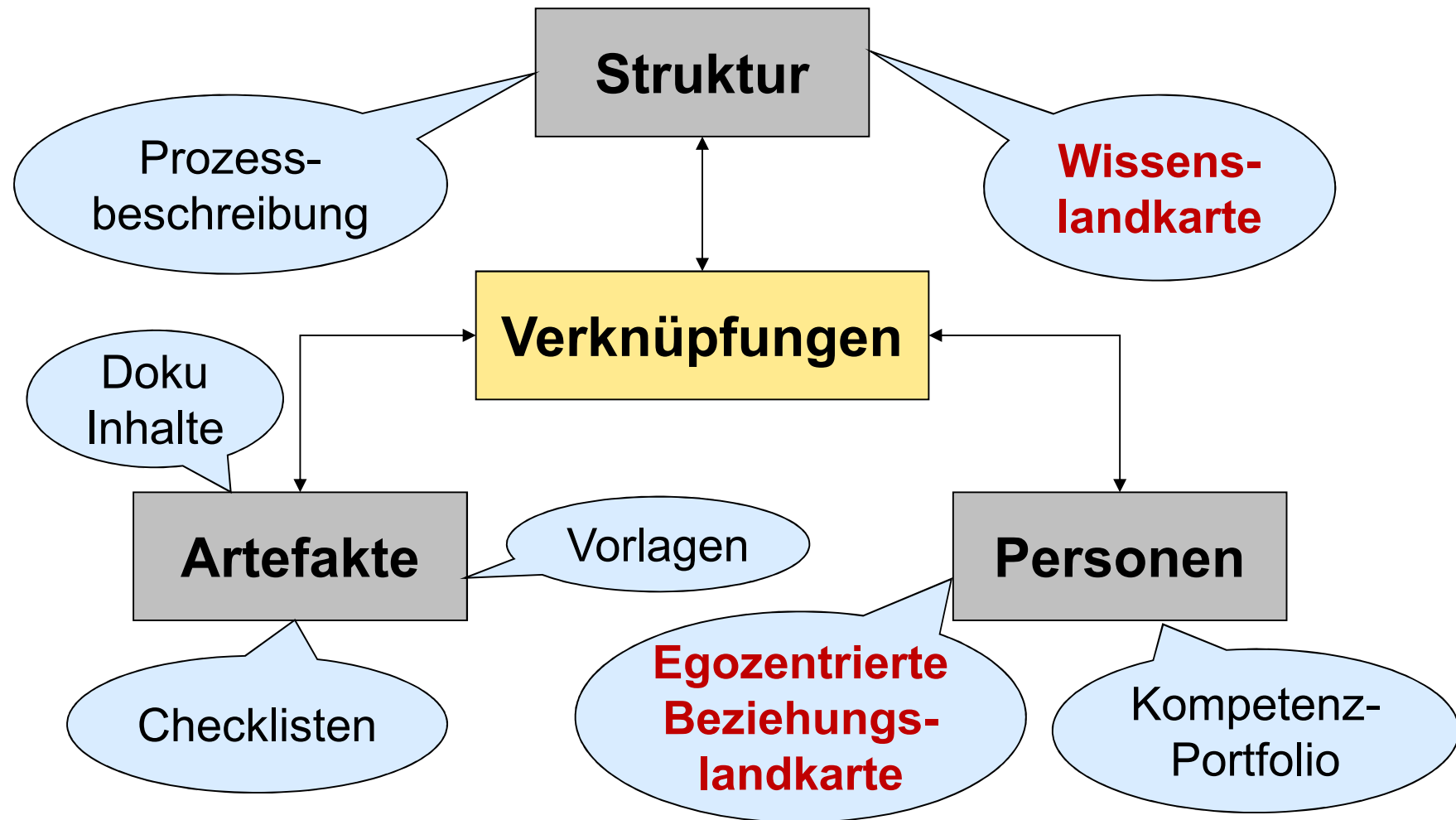
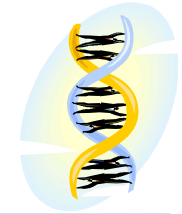


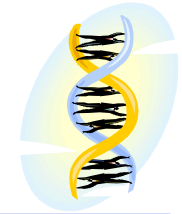
- Zeitmangel
- Fehlende Wertschätzung
- Kollektiver Rollenzwang
- Kulturelle Unterschiede in der Wahrnehmung
- Machtverteilung und Zusammenarbeitsregeln
- Vertikal, horizontal und lateral wirksame Informationsfilter

Methoden für Wissensaustausch auf organisationaler Ebene



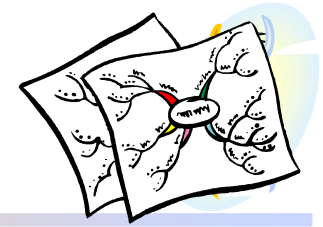
Vorbereitung auf Wissensaustausch auf persönlicher Ebene





Erprobung der Methoden
**WISSENSLANDKARTE und
BEZIEHUNGSLANDKARTE**

Meine Wissenslandkarte



- **Erster Schritt: Identifizieren meiner Kompetenzfelder**
 - Auf welchen Gebieten bin ich Experte/in (fachlich, methodisch, sozial)?
 - Auf welchen Gebieten habe ich große Erfahrung?
 - Welche Themen werden von anderen Personen häufig nachgefragt?
 - Eine Liste erstellen
- **Zweiter Schritt: Strukturieren der Wissensgebiete**
 - Welche Themenfelder lassen sich erkennen?
 - Welche Themen lassen sich zu welchen zuordnen?
 - Gibt es Zusammenhänge zwischen Themen in unterschiedlichen Themenfeldern?
 - Mit Hilfe einer Mindmap visualisieren (Empfehlung: elektronisch)
- **Dritter Schritt: Sammeln von Artefakten**
 - Artefakte (Dokumente, Bilder, Videos, etc.) zu den Themen sammeln
 - In der Mindmap Verknüpfungen und/oder Themen-Artefakte einfügen

Mein Beziehungsnetzwerk

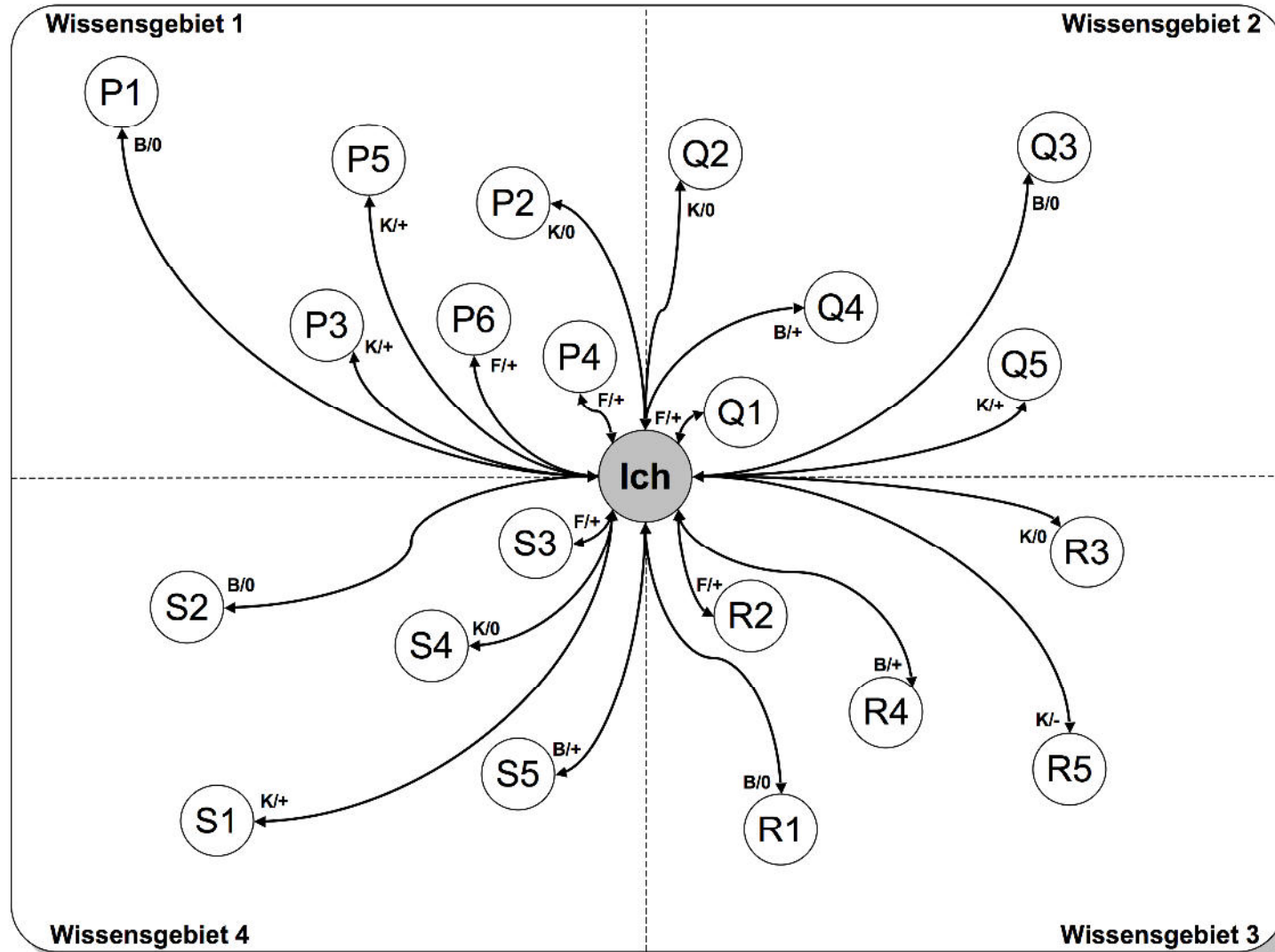


- **Erster Schritt: Identifizieren der Personen**
 - Welche Personen (beruflich und privat) sind für Sie im jeweiligen Wissensgebiet wichtig?
 - Welche Personen kontaktieren Sie häufig?
 - Welche Personen sind für Sie wichtig bei der Lösung von Problemen und umgekehrt?
 - Zu welchen Personen halten Sie regelmäßigen Kontakt, um sich fachlich auszutauschen?

- **Zweiter Schritt: Qualität der Beziehungen feststellen**
 - Wie gut kennen Sie die Person (Freund/in, Bekannte/r, Kollege/in)?
 - Wie gut ist Ihre Beziehung zu dieser Person?
 - Was muss man (aus Ihrer Sicht) tun bzw. unterlassen, um mit dieser Person gut auszukommen?

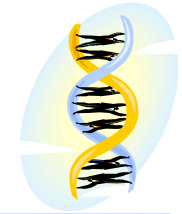
- **Dritter Schritt: Beziehungsnetzwerk visualisieren**

Beispiel Beziehungsnetzwerk



Art der Bez.:
 F...Freund
 B...Bekannter
 K...Kollege

Güte:
 +...gut
 0...neutral
 -...schlecht

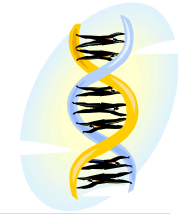


Referenzen & Links

- Davenport, Th. H.; Prusak, L. (1997): *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Boston/Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Mittelman, A. (2011). *Werkzeugkasten Wissensmanagement*. Norderstedt: Books on Demand, ISBN 978-3-8423-7087-6.
- Mittelman, A. (2011). *Systematischer Wissenstransfer – eine betriebliche Notwendigkeit*. In: GfWM THEMEN, Ausgabe 1, Dezember 2011, S. 4-9.
- North, K. (1999): *Wissensbasierte Unternehmensführung: Wertschöpfung durch Wissen*. 2. Auflage, Wiesbaden: Gabler.
- Erlach C. (2017): *Wissenstransfer mit Geschichten*. In: Chlopczyk J. (Hrsg.) *Beyond Storytelling*. Berlin/Heidelberg: Springer Gabler.

Links:

- ⌘ <http://www.community-of-knowledge.de/> (Wissensmanagement Plattform)
- ⌘ <http://www.gfwm.de> (Wissensmanagement-Community für D-A-CH)
- ⌘ <http://www.artm-friends.at/km> (private Website Mittelman)

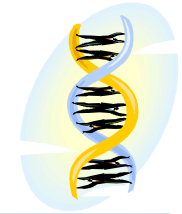


Zusammenfassung

Bitte diskutieren Sie in Kleingruppen:

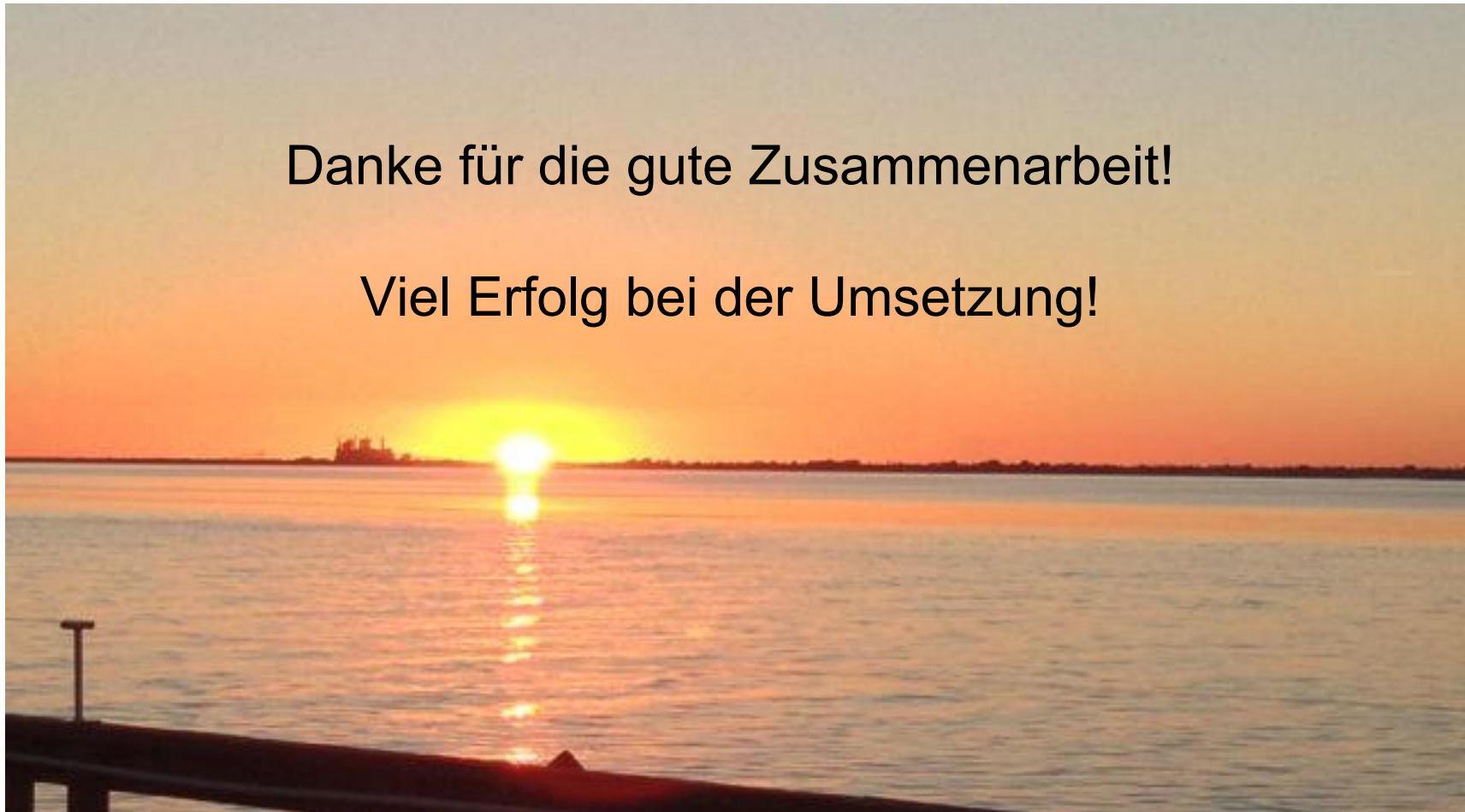
- ⌘ Was nehmen wir für unsere Organisation aus dem Workshop mit?
- ⌘ Wo werden wir künftig in unserer Organisation genauer hinsehen bzw. etwas verändern?

Abschluss



Danke für die gute Zusammenarbeit!

Viel Erfolg bei der Umsetzung!



Wissensaustausch in der betrieblichen Praxis

Was nehmen wir für unsere Organisation aus dem Workshop mit?

Wo werden wir künftig in unserer Organisation genauer hinsehen?

Story Telling

Aus Positivem und den "Tiefschlägen" Wissen generieren

Wissen habe ich bisher zu strukturiert gesehen, auch das andere Wissen werde ich künftig besser sehen, das mit dem Bauch verknüpft ist, für mich kategorisieren

Wissenslandkarte ist sehr effizient

Ableitung der Wissenslandkarte, sich selber strukturieren, was das Wissensmanagement angeht, Beziehungsnetzwerk zu visualisieren und zu priorisieren

Beziehungslandkarte bleibt hängen, genauer auf Zeitfaktor schauen, Prioritätenmanagement

Auf die besser hören, die ganz leise sind...

Auf das Schauen, was eh schon da ist, das strukturieren

Für mich schauen, habe ich das Wissen, für das, was ich künftig machen möchte, wo habe ich noch einen Gap?

Was brauche ich für eine Qualifikation für Wissensstafette? Kann ich das mit den aktuellen Qualifikationen ausprobieren?

ggf. in friendly User-Kreis ausprobieren

(Erwartungen)

I Praxisbeispiele

Anregungen, Best Practice Beispiele

Kooperation / Konkurrenz in Balance

Aha-Erlebnis, Inputs-Verbesserungen

II Werkzeuge für die Praxis

III Methoden praxisbezogen, Wissenskultur

Optimierung Wissenstransfer

Institutionalisierter Wissenstransfer

er+m-friends.at / km

Wissens-
austausch
in
Organisationen

Dokumentation

MITARBEITER INFO
(INTRANET, MAZEITUNG)

Strukturierte
Abfolge z.B. Intranet, PC

Kommunikation
formell

MONTAG - STV
MORGENBESPRECHUNG
BESPRECHUNGEN | TEAM

Meeting - Struktur
- Ablauf
TO

STRUKTURIERT
◦ TEAM Zuständigkeit
◦ Fachzeitschriften
Mitgabe
◦ JOUR FIXE

Kommunikation
informell

Informell &
unstrukturiert

direkter Kontakt
zu Vorgesetzte / Kollegen
(Hilfsmittel, Bsp. z.B.)

KICK-OFF
STARTGESPRÄCHE
> ABSCHLUSS

Prozess

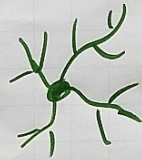
ONBOARDING /
SCHULUNG NEUER
> PLAN MA > BEGLEITER

AUFGABEN
STELLEN
> DELEGIEREN

Wissens taafte

WG, UN

Planungs gespräch



WG, UN,
FK

Auftragsgespräch

Vollständigkeit
Prioritäten

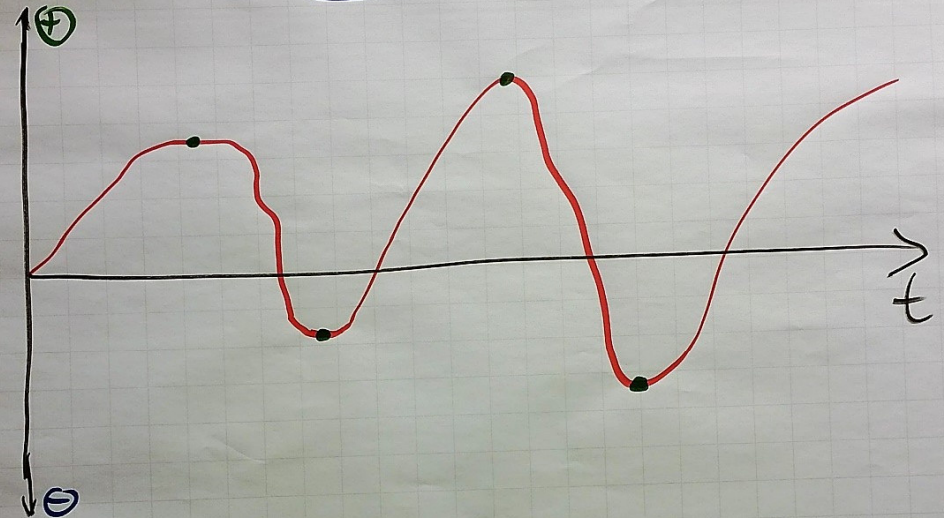
WG, UN

Übergabegespräche

Story Telling
Prozessmodellierung
Beziehungshandh.

Feedbackgespräch

Story Telling



Cognition

