



Wissensmanagement „Leaving Experts“

Was ist das?

Schon als Kinder haben wir uns die Moral von der Geschicht' eben einfach besser gemerkt. Storytelling greift genau auf diese Idee zurück: Menschen erzählen von ihren Erfahrungen, aus denen sie etwas gelernt und für die weitere Arbeit mitgenommen haben.

Erfahrungen ausscheidender Mitarbeitender können mit dieser Methode erschlossen und bewahrt werden. Eine neutrale (eventuell auch externe) Gesprächsführung und die wertschätzende Haltung gegenüber den Wissensträger*innen helfen, dass diese den Mehrwert ihrer Erfahrungen sehen und sich im Gespräch offen äußern. Interviewte sollten hierbei immer selbst entscheiden, welche Informationen in Zusammenhang mit der beschriebenen Situation relevant sind. So können in halbstrukturierten Interviews Geschichten über berufliche Biografien, Projekte, Höhepunkte und Schwierigkeiten Raum finden. Geschicklichkeit seitens des/der Interviewer*in braucht es vor allem beim Aufspüren von „Lücken“ und beim Herauskitzeln von wertvollen Informationen zwischen den Zeilen.

Tipp

Eine Vorab-Schulung mit Gesprächsleitfaden bietet sich hier an. Dabei gilt es zu beachten, ob man eher spezielles fachliches Wissen oder Führungswissen für die Zukunft sichern möchte.

Im Anschluss wird von der gesprächsführenden Person ein Dokument erarbeitet, welches Kurzgeschichten des/der Wissensträger*in beinhaltet und mit Anmerkungen und Originalzitaten angereichert ist. Denkbar wäre auch eine dritte Person einzubinden, z.B. den/die Nachfolger*in. Die finale Freigabe des Dokuments findet durch den/die Interviewte*n statt.



Was haben Sie davon?

Sie kennen das sicherlich: „Mit Herrn Müller hat uns ein Mitarbeiter verlassen, den konnte man immer fragen. Der kannte hier alle und war schon so lange da, der wusste immer wen man bei was fragen kann. Mit seinem Weggang wird hier ganz schön was fehlen!“ Natürlich ist der „Verlust“ einer solchen Persönlichkeit nicht zu ersetzen, aber gerade das oben beschriebene implizite Wissen, kann man versuchen zu bewahren.

Im Gegensatz zu matrixartigen Dokumentationen über Herrn Müllers Funktionen und Netzwerke im Unternehmen, bietet eine visuelle Aufarbeitung mit Zitaten und Anekdoten ein einprägsameres Bild. Hierbei geht es eben nicht um die Einarbeitung der/des Nachfolger*in, sondern den Erhalt von Erfahrungswissen für alle Mitarbeitenden.

Tipp

In Workshops könnte man außerdem mit Mitarbeitenden in den Austausch über die Erfahrungsberichte kommen und Verbesserungsvorschläge für Prozesse erarbeiten.

Im Intranet veröffentlicht, kommt den „Leaving Experts“ noch einmal erhöhte Aufmerksamkeit und somit auch Anerkennung zu. Die Streuung des impliziten Wissens wäre somit für alle zugänglich und attraktiv gestaltet.