



# MEMORY PULL

METHODEN FÜR DEN WISSENSTRANSFER

# ÜBERSICHT

## WÜRDIGUNG & REFLEKTION

---

Retrospektive	03
Social Network Map	07
The Perfect Learning History	13
360 degree Feedback	16
5Why	18
The Worst What We Can Do	21
Final Thoughts	24
Appreciation Wall	27
Zero Effect	47

## IDEEN & VISIONEN ENTWICKELN

---

Future, Backwards	02
4 Questions	22
Wish Granted	23
Time Travel	26
My Black Swan	32
Call To Action	35
The Wall Street	37

## SAMMELN & STRUKTURIEREN

---

Job Map	01
Job Timeline	08
The Tray	11
The Annual Calendar	40
Digital Traces	43
Getting Things Done	44
Knowledge Map	48

## VERKNÜPFEN & SINNGEBEN

---

Job Description	12
Stakeholder Engagement Map	33
Tagging	45
Empathy Map	50

# PULL

ERHALTE MEHR  
TRANSPARENZ ÜBER  
DEIN INFORMELLES  
WISSEN

## ZUHÖREN & BEOBACHTEN

---

Critical Incident Map	05
Day In Life Of (DILO)	09
Ask Me About	14
Delayed	18
Lines Of Communication	21
Risk Map	28
Experience As Currency	39
Weather Report	42

## ERFASSEN & DOKUMENTIEREN

---

Special Occurances	10
Holiday Handover	25
Note Box	30
Refind	31
ePortfolio	41

## TEILEN & TRANSFERIEREN

---

Mentoring	15
Job Rotation	29
Podcast	36
Micro-Consulting	38

## STEUERN & OPTIMIEREN

---

RACI	04
Customer Journey Map	06
Valuestream	20
Service Blueprint	34
Jobs To Be Done	49

# FREIHEIT GEWINNEN

## METHODEN & TOOLS

---

### Job Map

01

Die Job Map als klassisches Tool für den Wissenstransfer. Auflistung der Jobs und dazu benötigten Wissensgebiete, die im Berufsleben aktiv ausgeübt worden sind. Strukturierter, im zeitlichen Ablauf des Berufslebens aufgebauter Katalog an Jobbestandteilen, die für die Zukunft noch Bedeutung haben.

### Future, Backwards

02

Blick in die Zukunft mit der Beschreibung eines idealen, erstrebenswerten und noch nicht erreichten Zielzustands und dem Gegenmodell, dem totalen Leidzustand. Zeigt auf:

- welche Wunschvorstellungen existieren
- was ggfs noch nicht in Angriff genommen oder entsprechend priorisiert wurde
- was alles passieren kann, wenn man den besten Weg nicht einschlägt
- was alles passieren müsste, damit man auf dem Weg voranschreitet
- welche Erfahrungen, Erinnerungen und Annahmen implizit bestehen
- Stellschrauben & Wegweiser die sonst in der Retrospektive nicht genannt werden.
- offenbart Lücken in der Vorstellungskraft und im strategischen Denken
- lässt erkennen, welcher Motivationsschub notwendig ist, um Großes zu bewirken

### Retro spektive

03

Die Frage am Ende der Woche, des Monats, des Projekts: was ist es, was bleiben soll, was geändert gehört und was ganz weg darf. Die Retrospektive als Würdigung, Reflexion, Stellungnahme, Einsicht und damit auch Ort für den Austausch gemachter Erfahrungen.

### RACI

04

R esponsible - A ccountable - Consulted - I nformed: RACI steht für das Resultat einer Verständigung, welche Aufgaben/Tätigkeiten einzelnen Rollen zugewiesen sind und bildet die eindeutigen Verantwortlichkeiten bzw. Zuständigkeiten ab.

Oft sind Verantwortlichkeiten nicht oder nur für große Prozesse klar beschrieben. Eine RACI-Matrix kann helfen, unausgesprochene Zuständigkeiten transparent zu machen.

### Critical Incident Map

05

Mit *critical incidents* sind jene Situationen gemeint, die sich ungewollt negativ entwickeln. Vielleicht hat man jemand oder etwas nicht berücksichtigt, hat informelle Informationswege nicht eingehalten oder Berichtslinien missachtet. Jene ungeschriebenen Gesetze werden in dieser Liste aufgenommen und die damit verbundenen "Fettnäpfchen", vor denen man den Nachfolger schützen kann.

# PLATZ SCHAFFEN

## Customer Journey Map

06

Die *Customer Journey Map* zeigt auf, wann, zu welchem Zweck und mit welchem Erfolg, Interaktionen mit dem Kunden erfolgen. Als Instrument aus dem UX Design unterstützt es Kundenbedürfnisse besser zu verstehen und Interaktionserlebnisse zu verbessern.

## Social Network Map

07

Welche Schnittstellen habe ich bei meinen Themen, welche Netzwerke sind entstanden und wer wirkt darin, welche Verbindungen sind wichtig, welche Wirkung entsteht daraus, welche Verbindungen fehlen oder sollten verstärkt werden. Eine kritische Selbstreflexion, die jederzeit Sinn macht. Diese persönliche Analyse wäre nicht nur vor dem Ausscheiden hilfreich, um den Nachfolger auf die Aufgaben vorzubereiten, sondern unterstützt bei strategischen Entscheidungen und für die Stärkung von Nachhaltigkeit und Wirksamkeit eigener Themen. Anwenden lässt sich dieses Instrument aus unterschiedlichen Blickwinkeln u.a. zur Wissensweitergabe, Support und Verankerung.

## Job Timeline

08

Die *JobTimeline* aufzubauen braucht einige Zeit und ist nur bedingt für den Nachfolger und auch nur bedingt für den Wissenstransfer gedacht. Es ist eine Würdigung der Zeit, die man im Unternehmen verbracht hat und den Themen, denen man sich mit viel Engagement gewidmet hat. Es ist eine Langzeitretrospektive mit dem Effekt, Erinnerungen zu bewahren und Muster aufzuschließen, die auch in die Zukunft wirken könnten.

## Day In Life Of (DILo)

09

Einen (idealen) Tag dekonstruieren, sich den Stationen und Situationen des Tages bewusst werden und Tätigkeiten, Entscheidungen, Kontakte, Wirkungseffekte aufschreiben.. Ziel: dem Wesen des Jobs auf die Spur kommen. Aufzeigen, was alles zum Job gehört und welche Aktionen damit verbunden sind.

## Special Occurances

10

Die *Special Cases*: Sondersituationen, die eine besondere Lösung benötigen haben. Was war, wie ist man damit umgegangen - aber auch: welche Situationen wären das heute, welche würde man antizipieren und wie würde man heute reagieren. Ziel: Empfehlungen für den Nachfolger festhalten, das eigene "Für alle Fälle vorbereitet sein" überprüfen.

## Tray

11

Welche Themen landen bei Dir, welche legst Du ab und wie sind diese sortiert? Jede Ablage erzählt etwas über die Person, über das, was einem wichtig ist, wie man seine Ablage inhaltlich strukturiert und was aufgehoben und archiviert wird. Ein Sortieren der eigenen Ablage ist gegebenenfalls ein langwieriger und schmerzhafter Prozess, aber birgt auch viele Vorteile: Reinigung von Ballast, Wiederentdecken von relevantem Wissen, Wertschöpfung für diejenigen, die die Themen übernehmen werden.

## Job Description

12

Wenn Du für Deinen eigenen Job eine(n) Nachfolger\*in finden wolltest, wie würdest Du Deine eigene Jobbeschreibung formulieren? Welche Fähigkeiten und Einstellung sind es, die für die Ausübung Deines Jobs/Funktion wichtig sind? Sich mit der eigenen Job Description auseinanderzusetzen ist so, als würde man sich bei sich selber bewerben. Kritische Selbstreflexion, als Basis für eine (Neu-)Positionierung.

Mal angenommen ... Dein Lernbudget und Deine Lernzeit wären unbegrenzt - welche Trainings würdest Du besuchen, um Deinen Job heute und künftig gut ausüben zu können? Welche Inhalte würdest Du lernen (müssen)? Welche Trainings hast Du vielleicht schon besucht, die unbedingt in dieser Job-Lernhistorie aufgeführt gehören?

# RAUM GEWINNEN

Was darf man Dich fragen? Worauf weist Du eine Antwort? Die Liste kann helfen, von Dir zu erfahren, was Du weißt, auch wenn Du nicht dafür zuständig bist und was Du nicht weißt, obwohl es zu Deinem Job gehören würde. Vielleicht wird es Zeit, um noch ein paar Wissenslücken zu schließen?

Im Mentoring passiert viel mit dem eigenen Erfahrungswissen: Zwischen Mentor und Mentee entsteht ein Wirkungsraum, einer Art retrospektiver Analyse dessen, was man selber erfahren hat und dem Vermitteln dieser Erfahrungsschatzes dergestalt, dass der/die Mentee eine Anregung, keine Anleitung, erhält. Für den Mentor ist es ein Verprüfen der persönlichen Wissensbasis - ein Festigen oder ein Verwerfen von Erkenntnissen, eine Bereicherung allemal, wenn Erfahrung zum Antrieb von Entwicklung wird. Der/die Mentee dankt es mit Wertschätzung!

Bevor der Job übergeben wird, wäre es doch gut, wenn man noch die wichtigsten Stakeholder befragen kann, was sich im Rahmen der Dienstleistung künftig ändern soll, was davon wichtig ist und beibehalten werden soll und was verändert oder abgeschafft werden kann. Das 360° Feedback als eine Möglichkeit der formellen Verabschiedung und als eine „Neustartoption“ für den Nachfolger.

Zeichne Dir eine Tabelle mit 3 Spalten und beschrifte sie mit "Ziel", "Verzögerung" und "Ankündigung". Mit diesem Tool dokumentierst Du den Stand Deiner Themen und bedienst Dich dabei der Analogie eines Bahnhofs. Jeder Zug symbolisiert ein Thema, jedes Ziel, den gewünschte Zustand und unter Verzögerung wird eingetragen, was zur Verspätung geführt hat oder noch führen wird. Züge kommen und gehen - in diesem Bahnhof fahren nur Züge mit Verspätung ...und bieten dem Nachfolgenden die Chance, etwas über Themen zu erfahren, die möglicherweise nicht auf der Übergabeliste stehen. (Source: Christian Schafmeister)

Es gibt Dinge, die erschließen sich nicht durch ein einfaches "Warum"? Um dem tieferen Grund von Etwas auf die Schliche zu kommen und um im Wissenstransfer tiefergehende Erkenntnisse zu vermitteln, braucht es noch weiterer Warum-Fragen. Mit dem mehrfachen Hinterfragen erschließt sich der Kontext, werden Zusammenhänge sicht- und nachvollziehbar. Finde heraus, warum etwas ein Problem ist, um an einem Lösungsweg zu arbeiten. Im Wissenstransfer ist dieses Kontextwissen hilfreich, um auf das Warum vorbereitet zu sein.

# LIGHT<sup>EN</sup>

## Value Stream Mapping

19

*Value Stream Mapping* ist ein Tool aus dem Lean Manufacturing. Für die Vorbereitung des Wissenstransfers hilft Dir dieses Tool, um eigene Arbeitsabläufe und Prozesse zu analysieren. Wo und welche Art von Wertschöpfung entsteht durch Dein Handeln? Wo kommt es zu Verzögerungen und warum? Wo geht Energie verloren? Auf welche Aspekte wirst Du Deinem Nachfolger hinweisen, um auf potenzielle Schwachstellen reagieren zu können.

## Lines of Communication

20

Fließen Informationen nicht so gut wie nötig? Vermutest Du Engpässe? Visualisiere den Informationsfluss, um Kommunikationswege zu veranschaulichen und Ansätze für Verbesserungen zu finden. Wo sind Verzögerungen oder Sackgassen in der Kommunikation und wie ließe sich die Kommunikation verbessern? Mit dieser Methode hilfst Du dem Nachfolger die Kommunikationswege besser zu verstehen und mögliche Anfälligkeiten in der Informationsverbreitung rechtzeitig zu beheben.

## The Worst We Could Do

21

Das Schlimmste, was Du tun kannst, um das Ergebnis zu ruinieren? Wer nur die Erfolgspraktiken vermittelt, vergrößert die Gefahr, dass mögliche Stolpersteine nicht wahrgenommen werden. Diese Methode kann helfen, einen vergrabenen Erfahrungsschatz zu heben - den der möglichen Misserfolgspraktiken, die man entweder schon selbst erlebt hat oder vor denen man warnen kann.

## 4 Questions

22

Norman Kerth, der Erfinder der Retrospektiven, identifizierte die folgenden 4 Fragen als Schlüssel: 1. Was haben wir gut gemacht, damit wir es vergessen, wenn wir nicht darüber diskutieren? 2. Was haben wir gelernt? 3. Was sollen wir beim nächsten Mal anders machen? 4. Was verwirrt uns noch?

Auf das Thema des eigenen Wissenserwerbs bezogen, kann man die 4 Fragen auch an den Anfang stellen und fragen: Was will ich gut machen, worauf werde ich stolz sein? Was will ich lernen? Was will ich dieses Mal anders machen oder was soll anders sein? Was macht mich neugierig und treibt mich an? Für den Wissenstransfer sind es dann wieder diese Fragen, um den Anderen ins "Erwerben" zu bringen - ins "werben um Wissen".

## Wish Granted

23

Eine Fee gewährt Ihnen diesen einen Wunsch, der über Nacht in Erfüllung geht. Was wünschst Du Dir? Woran wirst Du am nächsten Morgen erkennen, dass der Wunsch in Erfüllung gegangen ist? Wenn Du an Deinen Job denkst, den Du bald nicht mehr machen wirst, was ist es, was Dir am Herzen liegt, dass es so wird, wie von der Fee erschaffen? Und was gibst Du dem Nachfolger als Botschaft mit, damit dieser Segen und kein Fluch passieren kann?

## Final thoughts

24

- Was ich geliebt habe
- Was ich gelernt habe
- Was mir fehlte
- Was ich mir gewünscht hätte

Es sind sehr große Fragen und vielleicht bleibt die Antwort in einem selber. Die Rückschau auf eine lange Zeit, auf stolze Momente und Fehler oder Versäumnisse, ist vielleicht das ehrlichste Zeugnis, was man ablegen kann und was auch den Neuanfang in der nächsten Lebensabschnittsphase erleichtern wird.

# LOS LEGEN

---

## Holiday Handover

25

Die Reise soll unbeschwert und sorgenfrei verlaufen. Die Abwesenheit ist zwar nicht von Dauer, aber besser ist es, man hat eine saubere Übergabe für die Zeit der Abwesenheit vorbereitet. Eine einfache Liste ist schon ein guter Anfang, aber auch das lässt sich ausbauen und standardisieren, damit man diese Listen später für größere Übergaben nutzen kann.

---

## Time Travel

26

Wer sein offboarding plant beginnt bereits eine kleine Zeitreise in die Zukunft. Den Job in Gedanken weiterzudenken, als würde er noch weit, sehr weit, in die Zukunft reichen - den Weg weitergehen, und sich dabei fragen, was man ändern wollen würde, wäre es einem erlaubt an allen Schrauben und Rädern zu drehen, um den Job so zu gestalten, dass er langfristig attraktiv wäre. Was würde man ändern? Was bedarf einer Veränderung, um diese Attraktivität herzustellen?

---

## Appreciation Wall

27

Wem gilt es zu danken und wofür? Diese Info könnte Einblicke geben in die Hilfe die benötigt wurde und wer für was besonders geschätzt wurde. Ein anderer Blick auf das soziale Netzwerk, das die Wertschätzung all derer herausstellt, die zum Gelingen beigetragen haben.

---

## Risk Map

28

Wenn man mal auf die eigenen Themen schaut, dann weiß man selber am besten, wo die Fehler oder Risiken schlummern und was man dagegen tun könnte. In dieser Übung kommen alle Risiken auf den Tisch, jene Eventualitäten, denen man vielleicht nie begegnen wird oder solche, die man seit Jahren geschickt ausweicht, weil man weiß, wie man es anstellen muss.

---

## Job Rotation

29

Warum ist Job Rotation ein mögliches Tool für den Wissenstransfer? Den Job zu rotieren wird im späteren Jobverlauf kaum zu realisieren sein. Aber würde man es machen, um neue Perspektiven zu erhalten, man wäre gezwungen, dem Partner den Job zu übergeben und ihn parallel zu begleiten. Die Übergabe ähnelt dem bei der Jobnachfolge, wobei Routineaufgaben beschrieben werden. Strategische oder konzeptionelle Themen bleiben eher außen vor.

---

## Note Box

30

Zotero ist ein freies, quelloffenes Literaturverwaltungsprogramm zum Sammeln, Verwalten und Zitieren unterschiedlicher Online- und Offline-Quellen. Zotero unterstützt die Bearbeitung von bibliografischen Angaben und Literaturlisten, besonders in wissenschaftlichen Publikationen. (Quelle: Wikipedia) Damit ist Zotero eines der Tools, die den Luhmann'schen Zettelkasten nachempfunden. <http://zettelkasten.danielluedecke.de/> Für Wissensträger, die eine Fülle von formellen und informellen Wissensquellen mit sich herumtragen, bietet dieses Zettelkastenkonstrukt eine Möglichkeit der Wissensstrukturierung, die auch dem Nachfolger eine wichtige Wissensquelle bieten kann.

Refind ist ein online-Programm, das das Internet durchforstet und für die Vorlieben des Nutzers hilfreiche Informationen sammelt. Refind als "Prinzip" ist die etwas moderne Form der Lesezeichensammlung. Was ist es wert als Leseempfehlung zu speichern und warum? Was bestückt die Sammlung, die man dem Nachfolger ans Herz legt?

My black Swan ist eine Übung, in der man sich in das bestehende System gräbt, um ein negatives system- bzw. organisationspezifisches Muster aufzudecken, das dazu führt, dass etwas im System nicht gut läuft. Der Black Swan ist ähnlich einem Virus im System versteckt und bewirkt etwas negatives, das sich erst nach einer gewissen Zeit bemerkbar macht. In der Übung wird man sich bewusst, was man mit Sorge beobachtet und erläutert, was es bedarf, um das System aus dem Gleichgewicht zu bringen. gute Beobachtungsgabe, langjährige Erfahrung, Ein Gespür für Dinge werden so kondensiert auf etwas gerichtet, was kaum jemand erkennen würde. Rechtzeitig ausgesprochen kann es helfen, neue Handlungswege einzuschlagen. Als black swan spielt man etwas Böses, was alles aus den fugen hebt, aber nur, um dem Besseren den Weg zu ebnen.

Wer bringt sich ein, wer hat welchen "Stake" bei einem Thema? Es geht nicht um Zeitbeiträge, sondern generell Einsatz und Anteilnahme an dem, was man gemeinsam erreichen will. Die Visualisierung dieses Engagements kann helfen, die wahren Unterstützer zu identifizieren und sichtbar zu machen, welche Energien wirklich verfügbar sind.

Service-Blaupausen machen sichtbar, was oft im Verborgenen bleibt, was alles einen Service ausmacht, welche Ressourcen und Prozesse dazu führen, dass der Service funktioniert. Das Wie und Warum, inklusive möglicher Abhängigkeiten oder Schwachstellen kannst Du als Experte durch Dein Erfahrungswissen erklären und die Zusammenhänge anschaulich darstellen. Eine wertvolle Wissensquelle für jeden Nachfolgenden.

# AUF DECKEN

Bei Call to Action geht es darum wirkungsvolle Indikatoren zu beschreiben, in denen man die Reaktion auf die eigenen Impulse messen kann. "CTA" im Wissenstransfer angewendet heißt, Wirkungsmechanismen des eigenen Handelns zu hinterfragen. Sind die Dinge, wie man sie beschreibt, wirklich so ausgerollt, implementiert, verankert oder ist vieles davon Wunschdenken? Wie weit ist man hier und was gäbe es zu tun, um noch besser die eigene Wirksamkeit zu verstärken? Daraus lässt sich ableiten - als Input für einen Health Check - wo sich noch mehr Wirkung erzielen ließe.



Stell Dir vor, Du hättest einen eigenen Podcast - spannende Geschichten erzählt von Dir für Dein zukünftiges Ich und/oder für interessierte Zuhörer. Welche Geschichten würdest Du erzählen? Was wären Deine Themen und worüber würdest Du berichten. Die Aufnahmen müssen nicht lang sein: Ob 5 oder 50 Minuten spielt keine Rolle. Wähle Dein erstes Thema und einen imaginären Zuhörerkreis und dann lege los!

Nenne 10 Angebote, die in Deinem Arbeitskontext eine Rolle spielen. Das können Produkte, Dienstleistungen, Themen sein. Nun kaufe Aktien von jedem dieser Angebote und setze eine fiktive Summe, um einen Wert zu beschreiben und Deine Zuversicht auszudrücken, wie sich diese Themen in Zukunft entwickeln werden. Halte fest, was Dich zum Kauf bewegt hat und welche Gründe es für Dich gaben, genau diese Anzahl an Aktien zu dem Wert zu kaufen. Nun beobachte Dein Aktiendepot und bestimme 1x im Monat, welche Aktien Du verkaufen oder kaufen würdest und wie sich der Preis aus Deiner Sicht verändert hat. Mit dieser Methode schärfst Du Deinen Blick für die Bedeutung von Themen und welche Bedingungen zu einer Auf- oder Abwertung dieser Themen führen. Als Teil des informellen Wissens, erhältst Du oder ein Nachfolger Einblick in wahrgenommene Realitäten und Veränderungsprozesse.

Mit Micro-Consulting ist diese individuelle Kleinstberatung gemeint, dieses schnelle Helfen eines Kollegen oder Kunden, zu einem Thema, was nicht so zum Standard passt und wozu es in der Regel auch keine Beschreibung gibt. Als Methode im Einsatz für den Wissenstransfer ist es dazu da, diese kleinen Einsätze zu dokumentieren und im Laufe der Zeit das Repertoire der Beratungsleistungen aufzuzeigen. Es ist Wertschätzung pur für die kleinen unsichtbaren Einsätze.

Erfahrungswissen aufbauen bedarf praktischem Ausprobieren! In Zeiten von KI kommt der eigenen Praxis einen besonderen Stellenwert zu. Also los, ab in die Praxis! Im Kontext von Wissensbewahrung geht es konkret darum Erfahrungsmomente zu beschreiben, die für den Job relevant sind. Eine Möglichkeit, um eigene praktische Erfahrungsstände aufzufrischen oder dem Nachfolger diese Optionen aufzuzeigen.

Es gibt in jedem Job Routinen, wiederkehrende Abläufe, Termine oder Terminserien, die schon vor Jahresbeginn den Arbeitskalender füllen. Erstelle Dir diesen Jahreskalender und trage dort alle wiederkehrenden Aktivitäten ein, von denen Du ausgehst, dass sie sich im nächsten Jahr wiederholen.

E-Portfolio ist eine digitale Sammlung von 'mit Geschick gemachten Arbeiten' (= lat. Artefakte) einer Person, die dadurch das Produkt (Lernergebnisse) und den Prozess (Lernpfad/Wachstum) ihrer Kompetenzentwicklung in einer bestimmten Zeitspanne und für bestimmte Zwecke dokumentieren und veranschaulichen möchte. Die betreffende Person hat die Auswahl der Artefakte selbstständig getroffen, und diese in Bezug auf das Lernziel selbst organisiert. Sie (Er) hat als Eigentümer(in) die komplette Kontrolle darüber, wer, wann und wie viel Information aus dem Portfolio einsehen darf.

Der Wetterbericht, die Wetterlage: es ist eine Metaebene, ein Befinden im Kontext der Strömungen, dem Entstehen und Vergehen von Einfluss und Wirkung. Wetterlagen, als Konstrukt von messbaren oder fühlbaren Umgebungszuständen, die zu Stimmungen führen, zu persönlichen Reaktionen. Wenn man eine Wetterlagen beschreibt, dann gibt es ein Jetzt, ein Vor- und ein Nachher, eine Dauer, ein Verweilen, dem Bewusstsein, dass etwas vorüber geht und etwas neues kommt. Es erzählt, wie man sich darin einfindet, verständigt, weil es nicht änderbar ist. Die Kräfte sind einschätzbar, man weiß damit umzugehen, kann warten, wenn es ein Schauer gibt, weiß sich auszurüsten.

Im Laufe der Jahre befüllen sich die Systeme mit digitalen Verknüpfungen. Man wird als Verantwortlicher hinterlegt für Dokumente, Ordner, Lernmaterial, erhält Zugriffsrechte. Alle diese digitalen Spuren an einem Ort aufzuschreiben, hilft die Übersicht zu wahren und dem Nachfolger die Einarbeitung zu erleichtern.

Getting Things Done - ein Versprechen auf die erträumte Ordnung und freisetzbaren Zeiträumen. Wer es nutzt, schafft Struktur und verhilft sich - und später andere - zu einem wohl sortierten Ablage- und Umsetzungssystem.

Im Laufe der Zeit sammelt sich so manches wertvolle Stück „Erfahrungswissen“ in Form von Publikationen, Blogbeiträgen, Dokumenten etc. in den Speichermedien, den imaginären Kellerräumen und Tresoren des langen Arbeitslebens, die man gerne wohl sortiert übergeben wollen würde. Tagging ist eine mögliche Lösung für ein Auffindesystem, wenn der Keller übervoll und unübersichtlich zugestellt ist und dennoch dort Wertvolles gefunden werden soll.

**AB** GEBEN

Die wertvollen Fundstücke aus einem reichen Arbeitsleben mögen für einen selber den Wert verloren haben, einfach weil sie nicht mehr gebraucht werden oder die Erinnerungen daran vergraben sind. Zuhören, Fragen stellen, aktiv Interesse zeigen am Wissen des Anderen, ist das Werkzeug des Nachfolgers. Das Zuhören geht jedoch auch in die andere Richtung: Dann, wenn man selber zum Zuhörer wird, sich in Geduld übt und den Erinnerungen Gelegenheit gibt, wieder ans Tageslicht zurückzukommen.

---

## Zero Effect

47

In der Zeit, wo Zalando begonnen hatte Schuhe über das Internet zu verkaufen, durfte man kostenlos zurückschicken, was nicht passte. Auf den Job bezogen: Was hat man schon ausprobiert und wieder verworfen, weil es nicht funktioniert hat oder zu früh oder zu spät kam? Was hatte nicht lange Bestand oder war nur eine Modeerscheinung. Was war eine Nummer zu groß oder zu klein geraten und wurde durch etwas anderes ersetzt?

---

## Knowledge Map

48

Die Wissenslandkarte ist die strukturierte Darstellung der eigenen Wissensfelder, sei es in aktiver Ausübung oder als Erfahrungsschatz in einem verankert. Es geht noch über die Job-Map hinaus, weil neben den jobrelevanten Wissensfeldern auch persönliche Wissens- oder Erfahrungsbereiche aufgetragen werden können.

---

## Jobs To Be Done

49

In Anlehnung an die Methode "Jobs-to-be-Done (JTBD)", die von Harvard-Professor Clayton Christensen erfunden wurde, geht es im Kontext der Wissensbewahrung darum, Arbeitsaufträge im Job so zu dechiffrieren, das die wahren Beweggründe, für einen Auftrag identifiziert werden können. Dabei wird der Frage nachgegangen, was das eigentliche Ziel hinter einem Auftrag oder Job ist - d.h. was man wirklich anstrebt zu erreichen. Hat man die Erwartungen des Kunden tatsächlich getroffen? Wie viel ist nicht - oder übererfüllt worden? Schließlich prüft man die Möglichkeiten, die noch nicht ausgeschöpft wurden, um das bisherige Ergebnis zu verbessern..

---

## Empathy Map

50

Eine Empathiekarte ist eine Visualisierung von Anforderungen einer bestimmten Nutzergruppe. Hier wird alles festgehalten, was den Nutzer beschreibt und seine Bedarfe erklärt. Im Offboarding dient die Empathy Map dazu, ein Verständnis für die relevanten Personen und Gruppen zu schaffen. Oft ist nur eine Projektion vorhanden, eine Ahnung, aber nicht wirklich eine klare Vorstellung dessen, was die stakeholder & Kunden bewegt. Eine reale Person zu beschreiben, wie sie fühlt, denkt, lebt, erlaubt die Sichtweise der Person anzunehmen..

---

Alle diese Methoden dienen der Reflektion einer meist langen Zeitspanne des Arbeitslebens. Je öfter man inne hält, den Boxenstopp einlegt, diesen nicht mit einem Wochenende oder Urlaub verwechselt, desto schöpferischer kann diese Pause sein. Das Zurückschauen, das Abschließen und Aufgreifen, das Sortieren und Sammeln, das Zuhören und Zuschauen, das Wertschätzen nutzen, um neue Ideen zu entwickeln, wieder mal zu spinnen, neue Verknüpfungen entstehen zu lassen oder etwas in Frage zu stellen, weil es gefragt werden will, welchen Sinn und Wirkung es entfalten soll. Oder aber, wenn es kein Boxenstopp im Fortbestehen ist, diesen Wissensschatz zu transferieren.

Wer immer mit diesen Werkzeugen arbeitet, möchte bitte seine Erfahrungen teilen und berichten.  
mailto: info@good-transfer.com

Dr. Helmut Hönsch - Büro für Wissenstransfer & Storytelling - Christoph-Schmid-Str. 5 - 80807 München