

MITMACHEN UND MITDENKEN

Hallo zusammen,

hier schreibt Lena Savarino – gemeinsam mit Ipek Yilmaz und Joachim Beck aus dem Projekt **EXPERTISE SICHERN**.



Seit dem letzten Newsletter sind ca. 3 Monate vergangen. Zeit also, dass wir uns wieder melden und neue Einblicke gewähren, in unseren spannenden Arbeitsalltag und die vielfältigen Einblicke und Wissensfelder, die uns tagtäglich beschäftigen.

AUS DEM PROJEKT

Was bleibt, wenn die Erfahrenen gehen?

Vieles von dem, was Expert*innen täglich leisten und an Wissen einbringen, findet sich in keiner Arbeitsanweisung. Sie erkennen kritische Situationen früh, bewerten Ausnahmen und treffen sichere Entscheidungen in Ausnahmesituationen auf Basis von Erfahrungswissen, das über Jahre gewachsen ist und oft unbewusst angewendet wird.

Genau dieses Wissen sichtbar und übertragbar zu machen, ist das Ziel unseres Projekts.

In den vergangenen Monaten haben wir dazu erste Gespräche mit den Expert*innen aus unseren Pilotunternehmen geführt und spannende Erkenntnisse gewonnen.

Eine erste Überraschung: Die Methodenentwicklung ist gar nicht das erste „Problem“

Von Beginn des Projektes an bestand bei uns ein großer Respekt vor der Aufgabe der Methodenentwicklung. Fällt uns überhaupt eine Methode für das gefragte Wissensfeld ein? Was wenn wir nichts finden, womit sich das Wissen erheben lässt?

In den vergangenen Monaten haben wir mit Expert*innen erste Gespräche geführt und Wissenslandkarten erstellt. Daraus sind konkrete Wissensschwerpunkte und tatsächlich auch immer eine erste Methodenidee entstanden. Unsere initialen Sorgen waren also unbegründet: Es findet sich immer ein Methodenansatz, wir müssen nur suchen.

Unsere Leitfrage mit den Expert*innen lautete zumindest unterschwellig immer: „Wie machen wir dieses Wissen sichtbar?“ Doch in den Erstgesprächen mit den Expert*innen zeigte sich, für sie steht noch eine andere Frage davor: **„Warum sollte ich mein Wissen teilen? Und was geschieht danach damit?“**

Damit wurde klar: Bevor eine unsere Methoden überhaupt zum Einsatz kommen kann, muss der Rahmen stimmen.

Wer sein Erfahrungswissen teilt, macht häufig mehr sichtbar als einen reinen Arbeitsablauf. Es geht auch um persönliche Routinen, Einschätzungen, Umwege und Abwägungen, Zweifel und Entscheidungen, die über Jahre geprägt und entwickelt wurden.

Deshalb setzen wir im Projekt auf drei Voraussetzungen: Die Wissenserhebung braucht Rückendeckung im Unternehmen durch die Geschäftsleitung, verlässliche Ansprechpersonen und einen transparenten Prozess, der durch Freiwilligkeit der

Mitwirkung geprägt ist. Die Expert*innen müssen verstehen, warum ihr Wissen gefragt ist, was damit passiert und dass die Teilnahme am Projekt nicht mit Bewertung, Rechtfertigung oder persönlichen Nachteilen verbunden ist. Denn wer teilt freiwillig seinen Wissensschatz, wenn er/sie sich sorgt, dass er/sie sich damit die berufliche Zukunft fraglich macht. Keiner wahrscheinlich.

Für **Unternehmen** steckt darin somit eine erste **Transferfrage**:

Wie selbstverständlich erwarten wir eigentlich, dass Beschäftigte ihr Wissen weitergeben – und wie sind die Rahmenbedingungen für den offenen Austausch über Wissen gestaltet?

Fehlende Sicherheit kann dazu führen, dass Wissen bewusst zurückgehalten wird. Im Projekt erleben wir in diesem Kontext, dass persönliches Sinnerleben, Wertschätzung, Autonomie und Freiwilligkeit für die Bereitschaft zur Wissensweitergabe eine wichtige Rolle spielen.

Doch selbst wenn Menschen ihr Wissen teilen wollen, bleibt ein zweites Problem.

Wie erklärt man etwas, über das man selbst kaum noch nachdenkt?

Je größer die Erfahrung in einem Bereich/Themenfeld, desto selbstverständlicher werden viele Handlungen.

Genau deshalb reicht die Frage „**Wie machen Sie das?**“ häufig nicht aus.

METHODEN-SPOTLIGHT

Für unsere Expert*innen suchen wir derzeit unterschiedliche Wege, um diesen je individuellen, impliziten Wissensschatz zu heben. Denn: Es gibt nicht DIE EINE richtige Methoden. Die BESTE METHODE ist die, die zu Person, Art des Wissens und zum jeweiligen Arbeitskontext passt.

Zwei sehr unterschiedliche Ansätze zeigen, was damit gemeint ist und geben Antworten auf die Frage:

Wie macht man Wissen sichtbar, das für Expert*innen längst selbstverständlich geworden ist?

Die Methode ERFAHRUNGSDIALOG – ein analoger Ansatz

Beim **Erfahrungsdialog** erklärt eine erfahrene Person anhand eines realen Falls Schritt für Schritt, wie sie vorgeht – was sie wahrnimmt, prüft, entscheidet und warum.

Eine zweite Person nimmt bewusst die Rolle eines unerfahrenen Mentees ein und fragt dort nach, wo Abläufe vage bleiben oder etwas als „selbstverständlich“ vorausgesetzt wird.

- **Warum achten Sie gerade darauf?**
- **Woran erkennen Sie, dass Sie jetzt eingreifen müssen?**
- **Wann würden Sie anders entscheiden?**
- **Wann holen Sie jemanden hinzu?**

So treten Routinen, Entscheidungskriterien und Ausnahmen hervor, die im normalen Arbeitsalltag unausgesprochen bleiben.

Besonders aufschlussreich ist Folgendes: Wenn der Mentee den Vorgang anschließend selbst bearbeitet, zeigt jedes Stocken, wo noch Wissen fehlt oder bislang nicht verständlich genug erklärt wurde.

Für wen ist der Erfahrungsdialo g ein interessanter Ansatz?

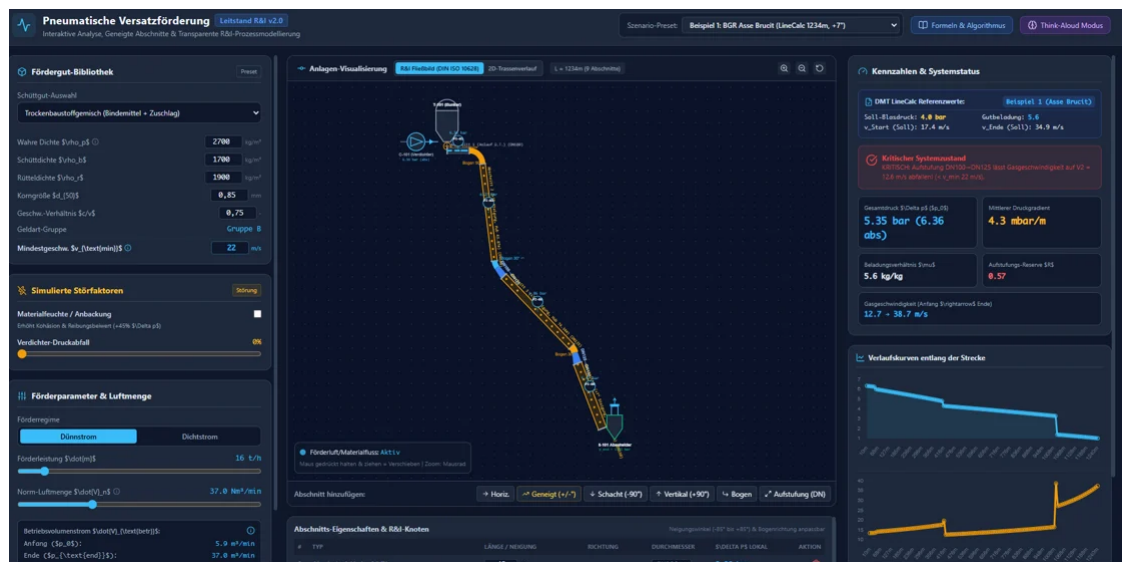
Die Methode ist besonders interessant für den Einsatz mit sehr erfahrenen Expert*innen, die ihr Wissen souverän einsetzen und gleichzeitig kaum erklären können, warum. Eine häufige typische Aussage dieser Kolleg*innen könnte sein: „Das kommt auf den Fall an“.

Der INTERAKTIVE SIMULATOR „Förder-Leitstand“ – eine technik-gestützte Methode

Andere Formen von Erfahrungswissen zeigen sich dagegen erst in einer konkreten Situation.

Dafür entwickeln und erproben wir gemeinsam mit einem Experten aus dem Bergbau einen interaktiven „**Förder-Leitstand**“. Mit Hilfe des Förder-Leitstands können reale technische Fälle in einer KI-gestützten Simulation rekonstruiert werden. Der Experte erklärt dabei „laut denkend“, welche Signale er wahrnimmt, welche Parameter er prüft, welche Risiken er erkennt und warum er zu einer bestimmten Entscheidung kommt.

Anschließend wird die Simulation gezielt mit Störungen und Ausnahmesituationen konfrontiert. Damit wird nicht nur sichtbar, **was** der Experte entscheidet, sondern vor allem, **wie er zu dieser Einschätzung kommt**.



Und genau hier wird der Ansatz für uns als Transferprojekt interessant. Denn ein unser interaktiver Simulator „Förder-Leitstand“ ist zunächst ein sehr, sehr spezifischer Anwendungsfall. Das dahinterliegende Prinzip bietet allerdings vielleicht doch Übertragungsmöglichkeiten in andere Felder. Die interessante Anschlussfrage lautet daher: **Für welche komplexen Entscheidungssituationen in anderen Bereichen ließe sich dieses Prinzip ebenfalls nutzen?**

MITMACHEN ERWÜNSCHT

Wo müsste man Ihren Expert*innen beim Denken zusehen? Wo hängt die Qualität der Entscheidungen davon ab, wie erfahrene Menschen eine konkrete Situation lesen?

Wahrscheinlich steckt das relevante Fachwissen in Ihrem Unternehmen nicht in einem bergbauspezifischen Fachkontext. Vielleicht steckt es aber in der Diagnose von Fehlerbildern und der Analyse von Störungen in einem Anlagensystem. Im Verständnis von Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Einflussgrößen im Rahmen eines Produktionsprozesses. In der Produktionsplanung, wenn Ausfälle, Materialengpässe und Priorisierungsentscheidungen notwendig sind. Im technischen Kundendienst, wenn es gilt Fehlerbeschreibung zu verstehen, Diagnosen vorzunehmen und Lösungen zu finden.

Genau solche Transferfälle suchen wir.

Wenn Sie eine Situation aus Ihrem Unternehmen oder Ihrer Branche vor Augen haben, bei der Wissen schwer dokumentierbar ist, aber trotzdem weitergegeben werden muss, interessieren uns Ihre Beispiele und Erfahrungen.

Schreiben Sie uns gerne an expertisesichern@consorten.de.

Das Projekt „EXPERTISE SICHERN“ wird im Rahmen des Programms „Wandel der Arbeit sozialpartnerschaftlich gestalten: weiter bilden und Gleichstellung fördern (ESF-Sozialpartnerrichtlinie)“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert.

Gefördert durch:



**Bundesministerium
für Arbeit und Soziales**



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

BECK UND CONSORTEN GmbH, personalentwicklung.plus, Hofaue 53, Wuppertal, NRW 42103,

0202 / 250 12 43

[Abmelden](#) [Einstellungen verwalten](#)