

# **Wissensmanagement Methoden/Werkzeuge**

---

## **Story Telling im Praxiseinsatz**

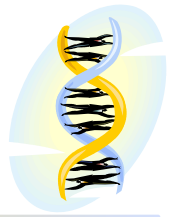
**© 2014 Dr. Angelika Mittelmann**



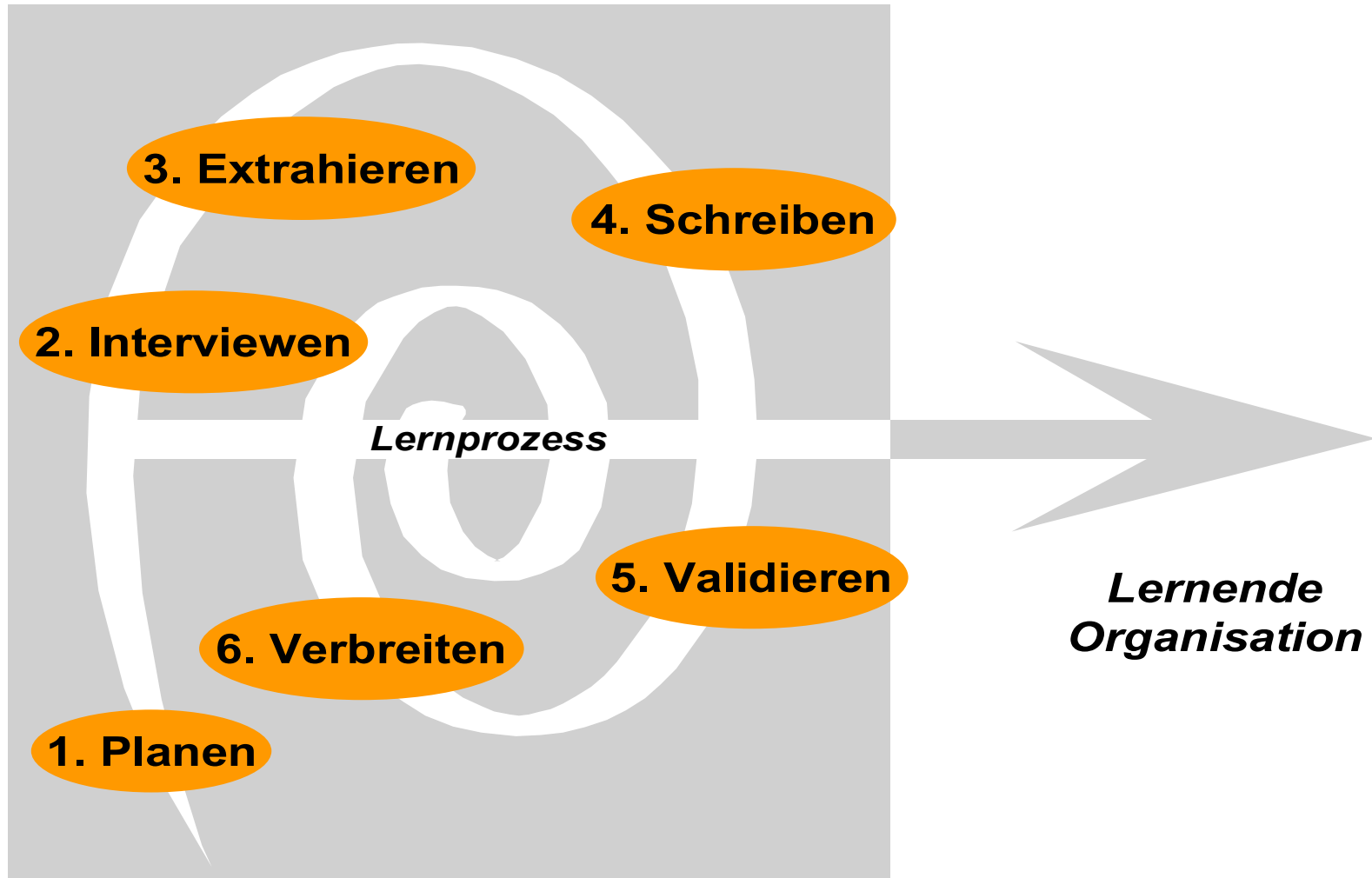
# Inhalt

---

- Die Methode Story Telling
- Anwendungsszenario Wissensstafette
- Anwendungsszenario Projekt Debriefing
- Zusammenfassung



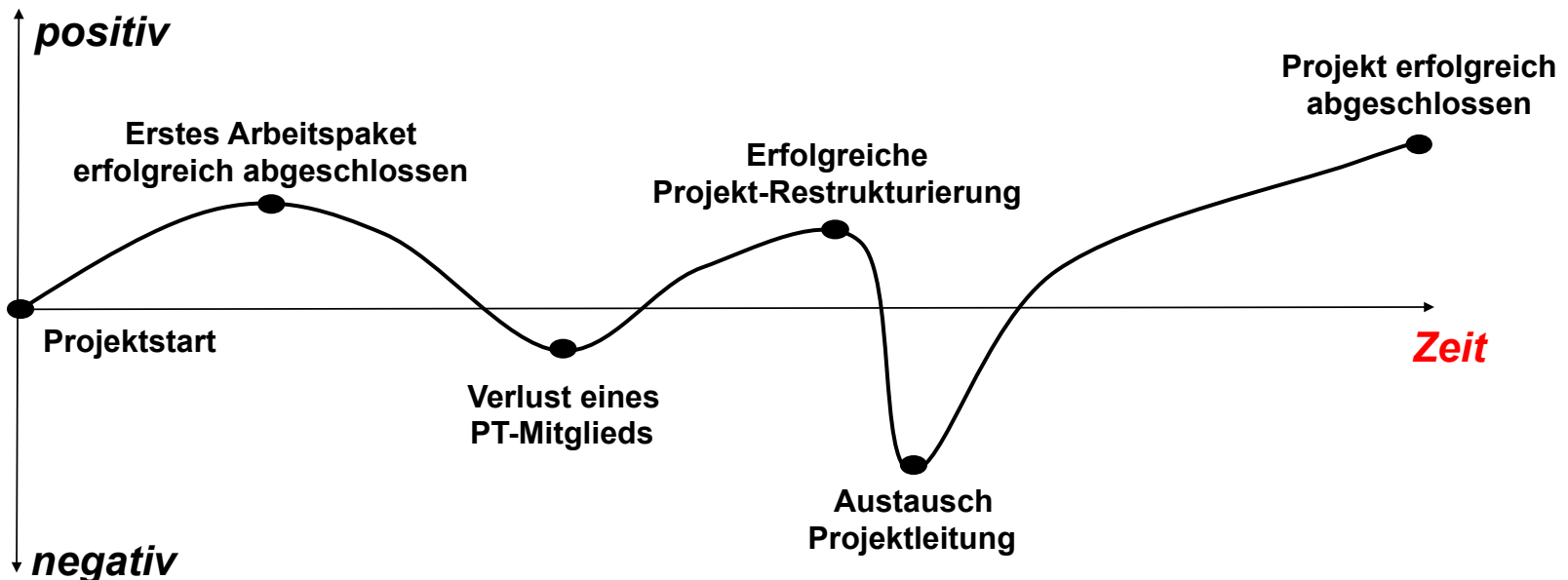
# Story Telling: Die Methode



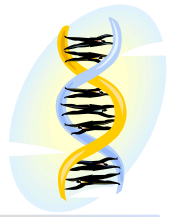
# Story Telling: Narratives Interview



- Zeichnen Sie die „Lebenslinie“ Ihres Projekts
- Beschreiben Sie die Tops und Flops aus Ihrer ganz persönlichen Sicht  
Welche Umstände/Rahmenbedingungen haben zu den Tops/Flops geführt?  
Welche Personen haben damals eine besondere Rolle gespielt?  
Was würden Sie sicher wieder so machen, was keinesfalls?



# Story Telling: Erfahrungsdokument



Provokanter Titel,  
der Fokus  
(z.B.: tabuisiertes  
Thema) der  
Geschichte  
aufgreift

**ANERKENNUNG**  
„Wo zu loben? Es geht doch auch ohne!“

...er lüftet sich der Vorhang vor dem Thema, wie es um Lob im Feuer-2-Projekt stand und wie Leistung bei der ... ganz allgemein beachtet und bewertet wird.

Ist es so wie in dieser kleinen Geschichte?

Stellen sie sich einen Butler am königlichen Hofe vor: dieser ist froh darüber, dem König zu dienen, ihm das Essen zu servieren, so wie es schon seit Jahrhunderten bei seinem Stand ehrenvoller Brauch ist. Eines Tages lädt der König zu einem großen Festmahl. Der Butler und die anderen Bediensteten tun ihr Bestes, um das Fest gelingen zu lassen. Als die letzten Gäste zufrieden von dannen ziehen, tritt der König in die Küche, drückt dem Butler die Hand, schaut in die Runde der Bediensteten und bedankt sich... denn er weiß: ...mein Hof und auch mein Reich glänzt erst im Lichte meiner Untertanen...

Oder verhält es sich mit der Anerkennung eher so?



Schäferhund: „Wir haben natürlich ganz, ganz selten Lob geerntet. Das ist automatisch erwartet worden, dass das alles so funktioniert.“

Verteiratet mit der ...?

Bei der ... scheint zu gelten:

„Wer gut ist, hat nichts anderes vor“.

Heißt das, dass man schlecht arbeitet, wenn man seine Aufgaben schneller als die anderen erledigt?

Chamäleon: „Es muss ein gewisser Druck da sein, es muss nach außen hin auch so aussehen, es müssen alle wissen runderum, dass gearbeitet wird. Es muss Tag und Nacht gearbeitet werden, am besten Samstag, Sonntag. Der persönliche Einsatz, die Gewichtung von dem, was Du bewirken kannst, wird an dem gemessen, wie oft Du am Wochenende und in der Nacht da bist, wobei das mit der Qualität und mit der Art und Weise ja gar nichts zu tun hat.“

Analoge  
Geschichte, die den  
Zugang zu dem  
behandelten  
Thema erleichtert

Bilder, die  
verborgene  
Wissensinhalte  
ansprechen

Markante  
Originalzitate aus  
den Interviews

# Story Telling: Fazit

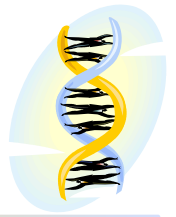
---



Mit Story Telling kann eine Organisation ...



- ... Erfahrungswissen unternehmensweit weitergeben
- ... die Unternehmenskultur kennen lernen
- ... Lern- und Veränderungsprozesse anstoßen
- ... konkrete Verbesserungsvorschläge für Nachfolgeprojekte erarbeiten



# Szenario: Projekt Debriefing

---

- Erfolgsfaktoren aus den Erinnerungen der Projekt-Beteiligten extrahieren
- Lebenslinie des Projekts aufzeichnen
- Das herausragendste positive und negative Ereignis im Projektgeschehen in Kleingruppen darstellen lassen – die Zuschauer notieren ihre Beobachtungen
- Aus den Beobachtungen die Lessons Learned je Erfolgsfaktor erarbeiten in Form einer Beschreibung des Idealzustands

# Szenario: Projekt Debriefing Implementierungshinweise

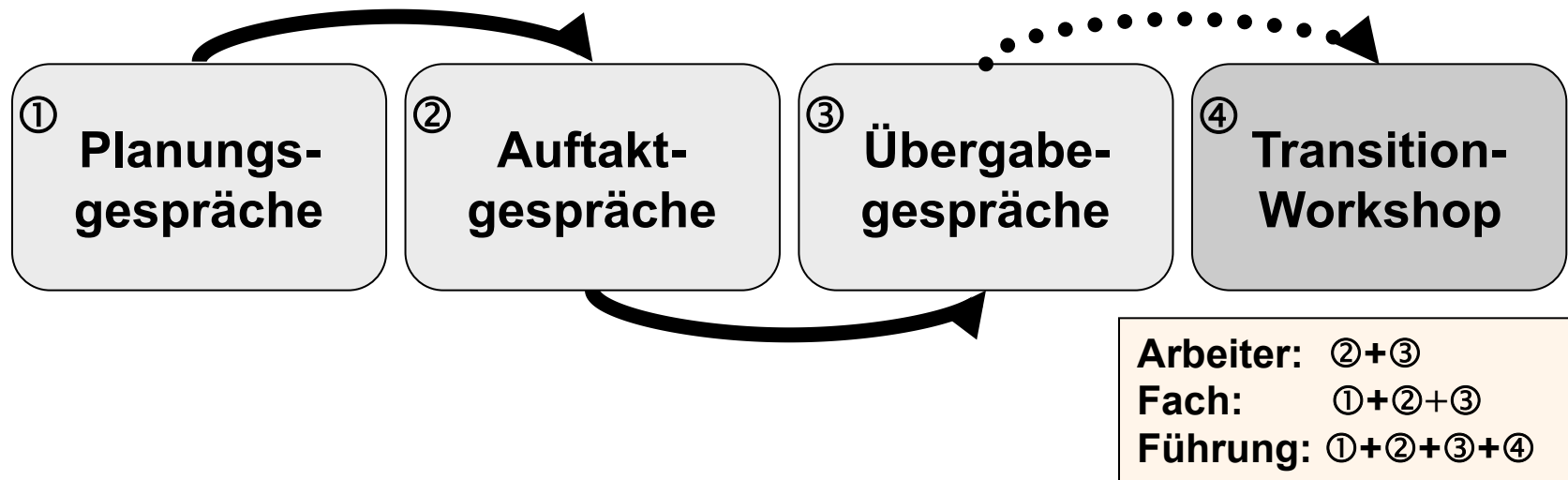
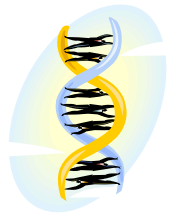


- Einsatz muss gut überlegt sein:  
passend für Zielgruppe?
- Genügend Zeit einplanen:  
min. 1 Stunde
- Form der Präsentation offen  
lassen: alles ist erlaubt
- Möglichst viele verschiedene  
Perspektiven integrieren



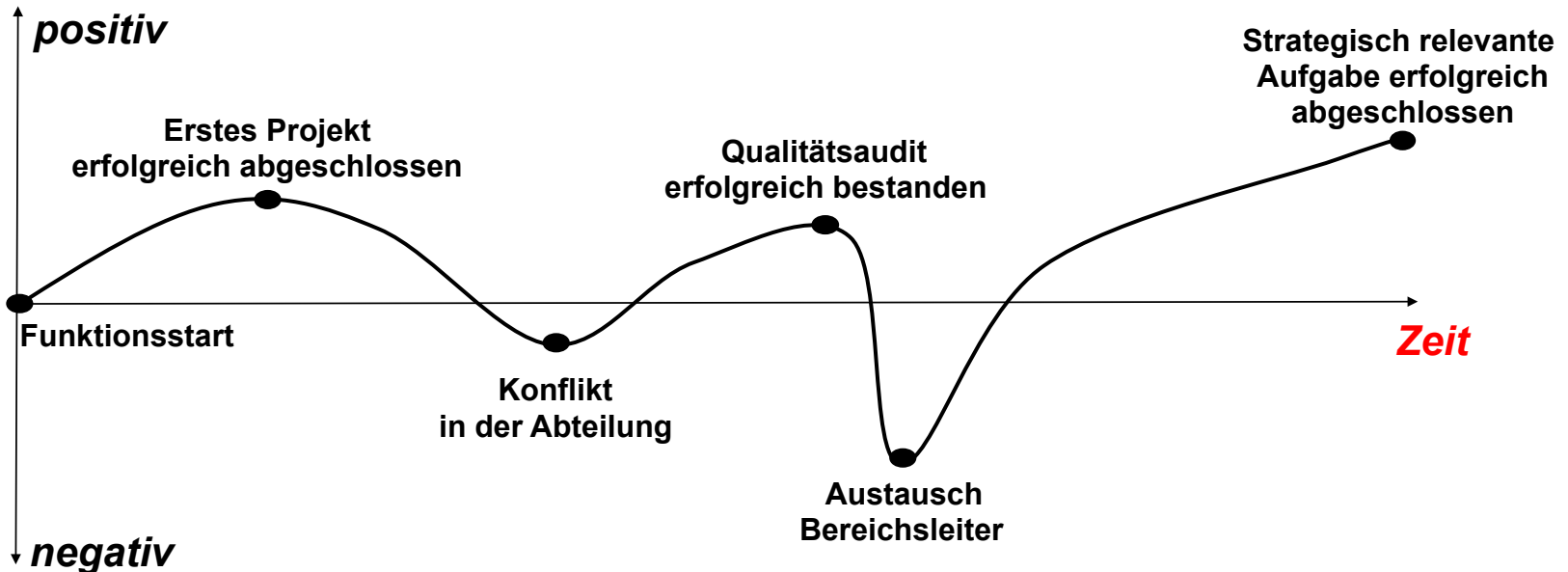


# Szenario Wissensstafette: Prozessschritte



- (1):** Strukturierung der Aufgaben- und Wissensgebiete
- (2):** Abstimmung der Themen samt Prioritäten und Überführung in einen Aktionsplan
- (3):** Strukturierte Weitergabe des Erfahrungs- und Prozesswissen durch Wissensgeber
- (4):** Besseres Kennenlernen zwischen der neuen Führungskraft und ihren Mitarbeitern und der Planung der gemeinsamen Zukunft

# Wissensstafette: Übergabegespräch Story Telling und Arbeitshistorie



- Was war das erste Schlüsselerlebnis in der neuen Funktion?
- Welche Umstände/Rahmenbedingungen haben zu dem Top/Flop geführt?
- Welche Personen haben damals eine besondere Rolle gespielt?
- Was würden Sie sicher wieder so machen, anders machen, was keinesfalls?

# Szenario Wissensstafette: Implementierungshinweise

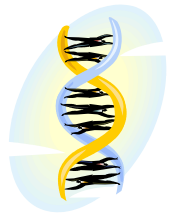


- Rückversicherung der Freiwilligkeit
- Zeit lassen beim Skizzieren der Lebenslinie und Erzählen
- Wissensnehmer zu eigenen Fragen animieren
- Um Anekdoten bitten



# Zusammenfassung





# Referenzen

- Haarmann, Anne-Rose (2006): *Wissens-Sicherung in Unternehmen*. In: DAK praxis + recht 3/2006, S. 88-90. [http://www.dak.de/content/files/P\\_R3\\_2006.pdf](http://www.dak.de/content/files/P_R3_2006.pdf), Abruf: 23.11.2010.
- Erlach, Christine; Thier, Karin; Neubauer, Andrea (2004): *Story-Telling - mit Geschichten Organisationen bewegen*. Online-Zeitschrift C-O-K, Community-of-Knowledge. [http://www.community-of-knowledge.de/beitrag/story-telling-mit-geschichten-organisationen-bewegen/Story\\_Telling\\_NARRATA.pdf](http://www.community-of-knowledge.de/beitrag/story-telling-mit-geschichten-organisationen-bewegen/Story_Telling_NARRATA.pdf), Abruf: 03.10.2014.
- Mittelman, Angelika; Schatzl, Gerhard (2014): *Durch Storytelling implizites Projektwissen heben und weitergeben*. In: Pircher, Richard (Hrsg.): *Wissensmanagement Wissenstransfer Wissensnetzwerke*. 2. überarbeitete und erweiterte Auflage, Erlangen: Publicis, S. 139 – 149.
- Mittelman, Angelika (2011): *Narrativer Wissenstransfer (Story Telling)*. In: *Werkzeugkasten Wissensmanagement*. Norderstedt: Books on Demand, ISBN 978-3-8423-7087-6, S. 84 - 91.
- Mittelman, Angelika (2011): *Variante Wissensstafette*. In: *Werkzeugkasten Wissensmanagement*. Norderstedt: Books on Demand, ISBN 978-3-8423-7087-6, S. 99 - 102.
- Raab, Markus (2006): *Wissensmanagement: Der Übergabeprozess beim Mitarbeiterwechsel. Gelingensbedingungen für den Wissenstransfer beim Mitarbeiterwechsel anhand des Fallbeispiels der Wissensstafette der voestalpine Stahl*. Diplomarbeit, Universität Linz.

# Ihre Fragen?

---

