

Wissen im Dialog weitergeben

Wissenstransfer. Viele Menschen wissen gar nicht, was sie alles wissen



IM DIALOG
KURIER-SERIE

VON ALOIS ZANGERLE

Ich halte nichts vom Begriff des Wissensmanagements. Es ist für mich wie so viele Schlagwörter ein Modewort. Man kann für alles und jedes das Wort „managen“ anwenden. Wissen kann man nicht managen. Wissen ist Wissen. Wissen ist kein Unternehmen.

Zentraler Inhalt des Managements ist die Organisation, Vorbereitung und Durchführung von Entscheidungen in einer komplexen Umwelt unter den Bedingungen der vollkommenen Information. Haben Sie die vollkommene Information über das Wissen des Anderen? Nein. Wie wollen Sie dann eine Entscheidung über das Wissen treffen?

Produktivität

Peter F. Drucker (1909-2005), US-Ökonom österreichischer Herkunft und Pionier der modernen Managementlehre, sagt Folgendes: „Management ist die Fähigkeit, Menschen, wie dich und mich produktiver zu machen.“ Und: „Was du nicht messen kannst, kannst du nicht lenken.“ Können Sie das Wissen des Wissenwollenden messen? Nein. Daher ist es auch nicht lenkbar.

Für mich zählt eher der Begriff des Wissenstransfers, besser gesagt der Wissensweitergabe. Das ist die richtige Ansatzweise, um in einem Unternehmen Wissen weiterzugeben. Ob strukturell oder individuell ist letztendlich immer personenbezogen. Wie der



Die echten Profis geben ihr Wissen weiter. Sie haben keine Geheimnisse

Wissenwollende zu seinem Wissen kommt, bleibt ihm selbst überlassen. Was erfahrene Mitarbeiter wissen, ist der größte Schatz eines Unternehmens. Das Wissen weiterzugeben, ist für das Unternehmen enorm wichtig, um nicht zu sagen überlebenswichtig.

Profis informieren

„Wenn einer es weiß, weiß es keiner“, meinte der Philosoph Ludwig Wittgenstein. Wissen ist keine Schande und jene, die das Wissen haben, scheuen sich nicht ihr Wissen weiterzugeben. Ich persönlich habe immer und überall, all' mein Wissen weiterge-

geben, sei es in der Verantwortung für die Traineeausbildung im Verkauf, oder die Entwicklung der Lehrlinge oder bei der Übergabe an einen Kollegen, wenn sich in meinem Tätigkeitsbereich etwas geändert hat. In den meisten Fällen wurden mein Wissen und meine Erfahrung sehr positiv aufgenommen. Wenn man dann zu einem späteren Zeitpunkt dann noch gesagt bekommt, „von dir, deinem Wissen und deiner Erfahrung habe ich sehr profitiert und viel daraus gelernt“, ist doch das höchste Lob, das man bekommen kann. Warum machen sich so wenig Unternehmen die

Erfahrungen der „alten, erfahrenen Hasen“ nicht zu nutze? Ich verstehe das nicht. Dabei wäre es doch so einfach. Plauderer raus, echte Profis rein. Die echten Profis wollen ihr Wissen weitergeben. Sie haben keine Geheimnisse.

Externe wissen wenig

Warum wird das nicht genutzt? Das ist noch immer billiger als sich teure Berater zu holen, die kein Fachwissen haben und nur in Floskeln reden. Es kann mir doch keiner erzählen, dass ein Externer die internen Zusammenhänge, vor allem die selektiven Kundenkontakte und die Märkte in irgendeiner Form,

positiv überbringen kann? Ihm fehlen die Sach- und Fachkenntnis. Ein Externer kann – wenn überhaupt – Patentrezepte geben, die in jedem sachbezogenen Buch nachgelesen werden können. Er kann höchstens strukturell beratend tätig sein. Wobei ich hier einen sehr differenzierten Ansatz vertrete. Wissensweitergabe, so meine Erfahrungen, erfolgt immer im Dialog, mit Fragestellungen und Antworten. Die Struktur, wie sich der Wissensempfänger das Weitergegebene für sich dann zu Nutze macht, hat der Wissensempfänger selbst zu entscheiden.

Wissen liegt brach

Ich hatte und ich hätte auch keinen Coach dazu gebraucht und auch die Wissensempfänger wollten das nicht. Jeder hat hier seinen eigenen Zugang. Hier ist jeder individuell. Brach liegendes Wissen ist verlorenes Wissen. Die wenigsten Leute wissen, was sie eigentlich wissen. Wissenstransfer oder Wissensweitergabe kann nur im Dialog erfolgen.

Der Wissenwollende stellt Fragen. Dadurch wird der Wissende gezwungen aus seiner untersten Schublade sein Wissen, auch für ihn selbst verborgenes, neu zu erforschen und weiterzugeben. Dies ist auch für den Wissensweitergeber ein Aha-Erlebnis. Aha, das weiß ich auch noch. In den meisten Fällen, ich gehe sogar soweit, wissen die Leute gar nicht, was sie alles wissen.

Alois Zangerle ist Unternehmensberater und akademischer Exportkaufmann



INTERNET
www.alois-zangerle.at
office@alois-zangerle.at