

**5. Wissensmanagement-Tage
Stuttgart 10.-11. November 2009**

Lebendiges Debriefing – Projekterfahrung zum Leben erwecken

Dr. Elisabeth Vogel
WissensWert GmbH
Spiegelacker 19, CH-8486 Rikon
Mobil +41 79 620 30 30
Fax +41 52 394 00 31
evogel@wissenswert.ch
www.wissenswert.ch



Ziele des Workshops



- **Sensibilisierung** für das Erfahrungslernen
- **Kennenlernen und konkretes Erleben von Ansätzen** des Erfahrungslernens, die Engagement, Spass und Ergebnisse bei niedrigsten Aufwänden bringen...
- **Ideen und Impulse** für die Umsetzung im eigenen Umfeld

Debriefing



- Zum Abschluss eines Projektes
- Mit Projektmitgliedern, -verantwortlichen, ggf. Systemumfeld
- Moderation extern oder intern
- Im formalisierten Projektmanagement oftmals vorgeschrieben – teils mit vielen, teils mit wenig methodischen Vorgaben

Die Situation: Lästige Pflicht



Debriefing als Teil des Projektmanagements:

- Formale Pflicht und Routine – zum schnellen Abhaken!

Erfahrungslernen allgemein:

- Zeitdruck!
- Geringes Bewusstsein für das Potenzial
- Eingeschränktes Interesse, Zeit für andere Nutzniesser aufzubringen
- Schwieriger Zugang zu den Erfahrungen früherer Projekte



Jumpstart Story: Fragestellung



Denken Sie an einen Moment,
als der **Rückgriff auf Erfahrungen**
entscheidend war und

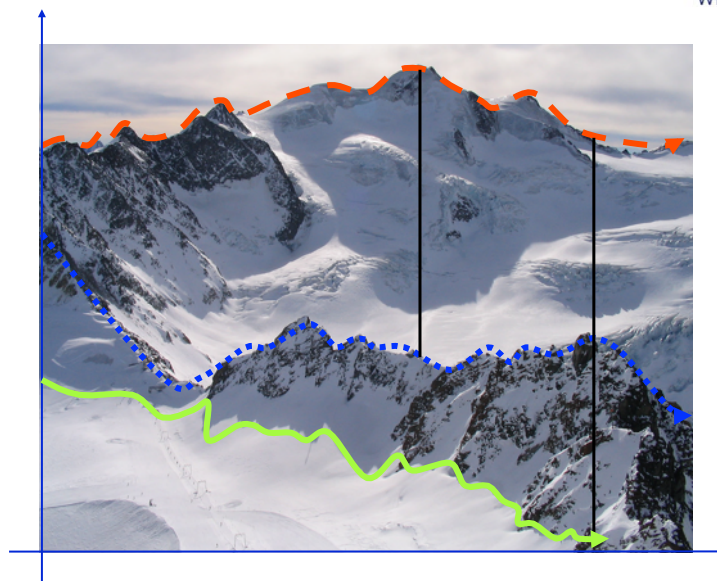
- überraschend eine Lösung möglich machte
- ganz neue Möglichkeiten eröffnete oder
- „Schlimmes“ verhindern konnte

Quelle: www.sethkhan.com

5. Wissensmanagement-Tage Stuttgart 2009 - Lebendiges Debriefing
© Dr. Elisabeth Vogel • WissensWert GmbH • Beratung, Coaching, Seminare • www.wissenswert.ch

7

Das Elixier: Geschichten



5. Wissensmanagement-Tage Stuttgart 2009 - Lebendiges Debriefing
© Dr. Elisabeth Vogel • WissensWert GmbH • Beratung, Coaching, Seminare • www.wissenswert.ch

8

Geschichten: Eigenschaften



- Wecken Gefühle
- Machen Fakten lebendig
- Machen komplexe Zusammenhänge verständlich
- Klären das Warum, transportieren Sinn
- Haben Botschaften, transportieren Wissen, ohne dass es explizit gemacht werden muss
- Bieten Identifikation, vermeiden Blossstellen und Abwehr
- Werden sehr gut behalten



Quelle: nach Reinmann-Rothmeier/Vohle 2001

5. Wissensmanagement-Tage Stuttgart 2009 - Lebendiges Debriefing
© Dr. Elisabeth Vogel ● WissensWert GmbH ● Beratung, Coaching, Seminare ● www.wissenswert.ch

9

Geschichten: Jumpstart-Story-Format



- Rascher Einstieg in ein Thema, schneller Austausch von Erfahrungen, schnelles gegenseitiges Kennenlernen
- Fragestellung passend zur Veranstaltung und sehr allgemein wählen, damit alle etwas dazu erzählen können.
- Kreise bilden von max. 10 Personen, keine Stühle und Tische.
- Jeder hat 90 Sekunden, um seine Geschichte zu erzählen.
- Dann 2 x neue Kreisbildung und erneutes Erzählen derselben Geschichte.
- Auswahl der drei „besten“ Geschichten, d.h. der Geschichten, die am meisten berührt haben, Wahl durch Hand auf die Schulter der Person mit der besten Geschichte legen.
- Nochmaliges Erzählen der besten Geschichten, ggf. Auswerten, Titel vergeben.

Quelle: www.sethkahan.com, Colton et al., 2006

5. Wissensmanagement-Tage Stuttgart 2009 - Lebendiges Debriefing
© Dr. Elisabeth Vogel ● WissensWert GmbH ● Beratung, Coaching, Seminare ● www.wissenswert.ch

10

Geschichten: 7-Punkte-Strukturvorlage



Umfeld: Raum und Zeit setzen _____

Schauplatz: Präzise lokalisieren, wo es passiert _____

Beteiligte: Beteiligte, Attribute, Rollen _____

Herausforderung: Problem/Aufgabe, die Aktion erforderlich macht _____

Handlung: Sequenz von Ereignissen vor, während, nach dem Wendepunkt _____

Lösung: Ende einschliesslich Lessons Learned oder Message _____

Bilder/Objekte: Gedächtnisstütze/Untermalen bei zukünftigem Erzählen _____

Quelle: Colton et al. 2006

5. Wissensmanagement-Tage Stuttgart 2009 - Lebendiges Debriefing
© Dr. Elisabeth Vogel ● WissensWert GmbH ● Beratung, Coaching, Seminare ● www.wissenswert.ch

11

Mikroartikel: Format



Thema – Problem – Headline

Geschichte – story line – Kontext

**Einsichten – Lessons Learned –
Welches Prinzip lehrt der Fall?**

Folgerungen

Anschlussfragen

Entscheidend!

Nur erzählte Geschichte (Was hat mich berührt?) kann instruktiv sein, bietet Anknüpfungspunkte, bei denen andere einhaken können.

Einen Schritt zurücktreten von der Geschichte: Was sagt die Geschichte? Hier muss was Neues her!

**Darstellung in Bildern,
Sprichwörtern,
Märchen, Karikaturen,
Text, Fotos ...**



Quelle: nach Wilke 1999/2001

5. Wissensmanagement-Tage Stuttgart 2009 - Lebendiges Debriefing
© Dr. Elisabeth Vogel ● WissensWert GmbH ● Beratung, Coaching, Seminare ● www.wissenswert.ch

12

Ablauf des Workshops



1. Erfahrungslernen und Debriefing
 - Die Situation...
 - Das Elixier...
2. Praktische Anwendung: Jumpstart Story
3. **Ein Fallbeispiel bei einem IT-Dienstleister mit Mikroartikeln und Best-Practice-Dokumenten**
4. Kollegiale Beratung zu einer konkreten Frage eines Teilnehmers zum Thema Erfahrungslernen / Projektdebriefing
5. Abschluss: Was nehmen Sie mit?

Fallbeispiel: Ausgangslage



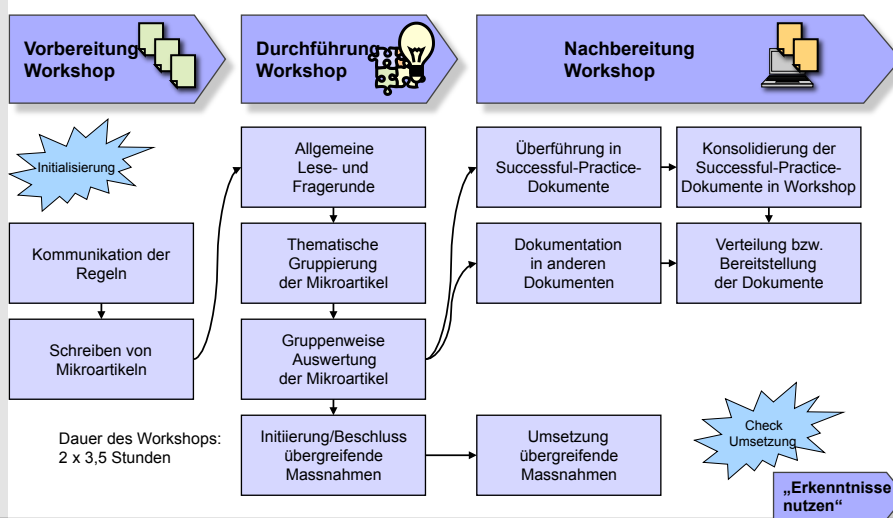
- Ziele – Kundennutzen, Zeit, Geld:
 - » Beschleunigung und Qualitätsverbesserung bei Intranet-Projekten (Customizing, Implementierung, Einführung bei Kunden)
 - » Schnellere Einarbeitung neuer Projektleiter
- Beteiligte – möglichst viele Perspektiven einholen:
 - » der Projektleiter Kundenseite
 - » der Projektleiter Anbieterseite
 - » ein Vertreter der Projektaufsicht (Anbieterseite)
 - » der Leiter Entwicklung Intranet-Plattform (Anbieterseite)
 - » eine externe Projektmitarbeiterin für Lead, Workshop-Moderation, Erstellen Good-Practice-Dokumente

Fallbeispiel: Informationen an Beteiligte



- Wichtige Regeln – vorab kommunizieren:
 - » Lernen als Chance begreifen
 - » Keine Schuldzuweisungen
 - » Keine Namensnennungen – nur Funktionsbezeichnungen
 - » Eigenes Erleben zur Sprache bringen
 - » Mikroartikel-Struktur

Fallbeispiel: Erkenntnisse gewinnen



Fallbeispiel: Was uns erstaunt hat! (1)



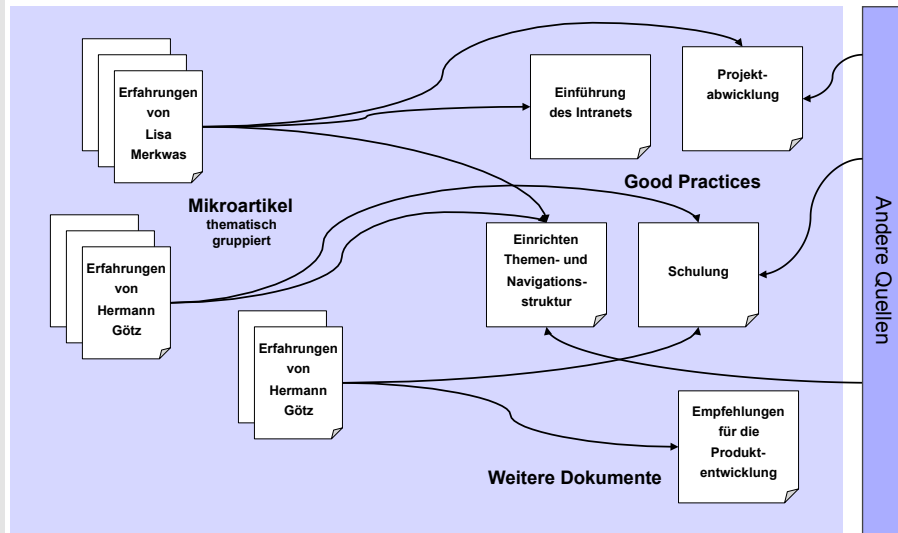
- Es geht nicht nur um das Bewahren von Erfahrungen, sondern um das Entwickeln von neuem Wissen!
- Überraschend **vielfältige Erkenntnisse**, und zwar bezüglich:
 - » das Projektmanagement von Integrationsprojekten
 - » das Customizing des Produkts
 - » die Produktweiterentwicklung
 - » die Kommunikation mit den Kunden
 - » den Offertprozess des Produkts
 - » den Lessons-Learned-Prozess
- **Gemeinsame Problemlösung und Generierung neuen kollektiven Wissens** – ein Beitrag nicht nur für die Effizienz- und Qualitätssteigerung nachfolgender Projekte, sondern auch zugunsten der **Mitarbeiterzufriedenheit!**

Fallbeispiel: Was uns erstaunt hat! (2)

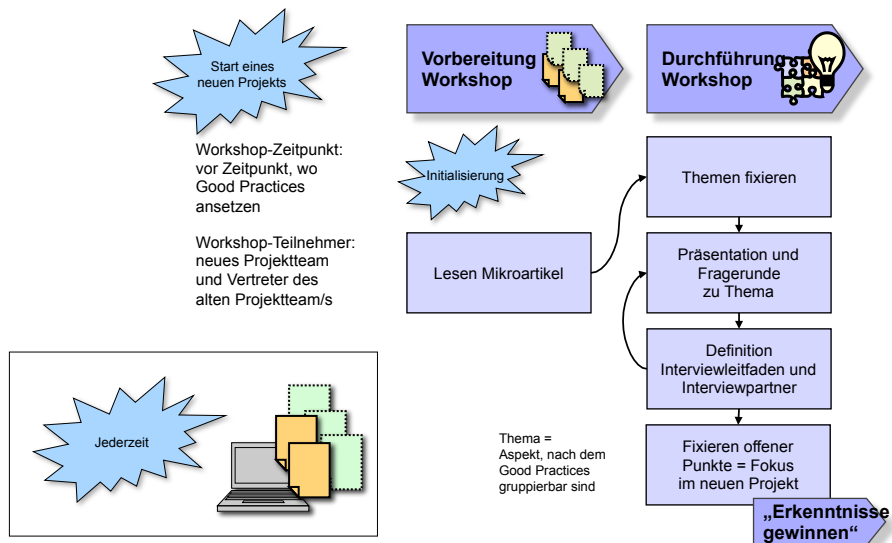


- **Super Aufwand-Nutzen-Verhältnis:**
 - » Nutzen von Erkenntnisgewinn und Aufwand optimal!
 - » Beliebig dimensionierbar
 - » Kommt mit minimaler IT aus
 - » Passt in jede Wissensmanagement-Strategie: Personalisierung und Kodifizierung

Fallbeispiel: Mikroartikel und Good-Practice-Dokumente



Fallbeispiel: Erkenntnisse verteilen und verankern



Workshop-Programm



1. Erfahrungslernen und Debriefing
 - Die Situation...
 - Das Elixier...
2. Praktische Anwendung: Jumpstart Story
3. Ein Fallbeispiel bei einem IT-Dienstleister mit Mikroartikeln
4. **Kollegiale Beratung zu einer konkreten Frage eines Teilnehmers zum Thema Erfahrungslernen / Projektdebriefing**
5. Abschluss: Was nehmen Sie mit?

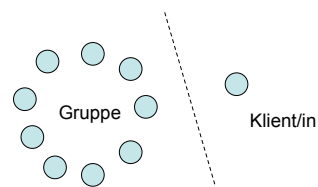
Kollegiale Beratung: Format



1. Der/die Klient/in beschreibt das Thema und formuliert Frage an die Gruppe. Die Gruppe kann Verständnisfragen stellen.
2. Der/die Klient/in zieht sich aus der Runde zurück, die Gruppe generiert Ideen zur Problemlösung ohne Blickkontakt zum/r Fallgeber/in.
3. Der/die Klient/in hört zu, macht sich ggf. Notizen, „nimmt“ sich das, was nützlich erscheint.
4. Der/die Klient/in gibt Feedback an die Gruppe.

Wichtige Regeln:

- Sitzordnung während 2. + 3.
- Strenge Einhaltung der Antwort-Reihenfolge während 2.; wer nichts sagen möchte, gibt an den nächsten weiter
- Formulierung der Ideen: wertschätzend, „mich erinnert das an...“, „möglicherweise...“ etc.



Workshop-Programm



1. Erfahrungslernen und Debriefing
 - Die Situation...
 - Das Elixier...
2. Praktische Anwendung: Jumpstart Story
3. Ein Fallbeispiel bei einem IT-Dienstleister mit Mikroartikeln
4. Praktische Anwendung: Mikroartikel
 - Verfassen von Mikroartikeln
 - Austausch in der Gruppe
 - Feedback aus den Gruppen
5. **Abschluss: Was nehmen Sie mit?**

Abschlussfragen



Sind Ihre Erwartungen erfüllt?
Hat sich der Workshop **für Sie gelohnt**?
Was nehmen Sie mit aus dem Workshop?
Gibt es etwas, **was Sie ausprobieren und umsetzen werden**? Wenn ja: was?

Weitere Informationen



- Elisabeth Vogel / Leo Meusburger: Lessons Learned und Best Practices – Das Zusammenspiel von Prozessen und Dokumenten beim Erfahrungslernen am Beispiel eines IT-Dienstleisters. In: R. Reinhardt / M. J. Eppler (Hrsg.): Wissenskommunikation in Organisationen: Theorien, Methoden und Instrumente. Springer Verlag 2004, S. 375-392 – Kurzfassung kann bei der Autorin angefordert werden.
- Stephanie Colton / Victoria Ward / Jeannine Brütschin: Geschichtenhandbuch. Brücken bauen mit narrativen Methoden. Bern: Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit (DEZA), 2006
- Seth Kahan: The Power of Storytelling to JumpStart Collaboration. www.sethkahan.com
- Gabi Reinmann / Frank Vohle: Der Umgang mit Geschichten in Organisationen. Beispiele und Kategorisierungsvorschläge. In: Gabi Reinmann (Hrsg.): Erfahrungswissen erzählbar machen. Lengerich: Pabst Science Publishers, 2005, S. 71-89
- Helmut Willke: Systemisches Wissensmanagement. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme, 2007 (2. Aufl.)



Herzlichen Dank!

Weitere Informationen zu dem Projekt
bei dem IT-Dienstleister (Artikelkurzfassung) und
Beispiele für Mikroartikel
bitte anfordern bei:

Dr. Elisabeth Vogel
evogel@wissenswert.ch
Tel. +41 79 620 30 30