

Auswirkungen von mangelndem Wissenstransfer

Nachdem wir einen Personalwechsel mit **catch2keep** begleitet haben, sagt uns oft der Vorgänger: „Diese Möglichkeit hätte ich damals auch gerne gehabt, als ich diese Stelle angetreten habe. Das hätte mir einiges erspart.“

Wenn Mitarbeiter eine neue Stelle antreten, werden die wenigsten ihre Führungskraft nach einem moderierten Wissenstransfer ansprechen. Man ist schließlich in der Einarbeitung - und da will man nicht gleich kritisieren bzw. eine Forderung stellen. Und viele haben den Anspruch, das selbst hinzubekommen und nehmen ungünstige Rahmenbedingungen als besondere Herausforderung. Oft wird eine solche Haltung auch erwartet - der „Neue“ soll sich durchbeißen und zeigen, was er (alleine) kann. Wie vermeidbar das alles gewesen wäre, wird meist erst später klar.

Es ist erstaunlich, wie wenig Unternehmen auf die Qualität der Einarbeitung achten. Zumal zahlreiche Studien belegen, dass die ersten Tage entscheidend sind für die Zufriedenheit und Verweildauer des neuen Mitarbeiters im Unternehmen. Es gibt zwar oft einen allgemeinen Einarbeitungsplan, aber regelmäßige Gespräche über den Verlauf der Einarbeitung oder systematische Wissensübertragung sind die Seltenheit.

Es ist unstrittig, dass mangelnder Wissenstransfer eklatante Auswirkungen auf die Zufriedenheit von Vorgänger und Nachfolger und auf die Effizienz hat, mit der der Nachfolger in seine neue Position starten kann. Das zeigt sich u.a. in:

- Verlängerten Einarbeitungszeiten mit größerer Unzufriedenheit.
- Bei Störungen, Unvorhergesehenem, Besonderheiten hat der Nachfolger einen höheren Zeitinvest, um das Problem ohne Erfahrungswissen zu lösen.
- Aus Fehlern wird nicht gelernt, sie passieren mehrfach und führen ggf. im Team zu Unzufriedenheit durch die Unerfahrenheit des neuen Kollegen.
- Kollegen und insbesondere die Leistungsträger werden unnötig belastet mit vermeidbaren Fragen. Dies ist angesichts steigender Arbeitsbelastung ein zunehmend kritischer Aspekt.
- Das Rad wird mehrfach „neu erfunden“, wenn nicht auf bekannte Lösungen zurück gegriffen werden kann.
- Der Vorgänger ist unzufrieden über die mangelnde Möglichkeit, sein Wissen dem Nachfolger zur Verfügung stellen zu können. Denn ihm ist sehr bewusst, was der Mangel an diesem Wissen für negative Auswirkungen auf die Performance des Nachfolgers hat.

Mit **catch2keep** haben wir ein Verfahren entwickelt, das es mit geringem Aufwand ermöglicht, nicht dokumentierte Erfahrungen systematisch weiterzugeben - und somit die genannten Nachteile für alle Beteiligten zu vermeiden.