

---

# AK Wissen(smanagement) in der WLH

## BAWO-Fachtagung 2022

Wien, 10.05.2022



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Vortragende

Dipl.Sozialpäd.in (FH) Anja Bischeltsrieder MSc  
Studium Soziale Arbeit & Social Management  
Supervisorin / Coach / Moderatorin

2003-2021 mitarbeitend und leitend in der WLH in München und Wien  
seit 2022 Lehre & Forschung – BA Soziale Arbeit FH Campus Wien



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Wissen(smanagement) in der WLH

10:30 – 11:15 Einstieg, Kennenlernen, Austausch

11:15 – 11:40 Theoretische Grundlagen

11:40 – 11:55 Pause

11:55 – 12:45 Übung & Austausch

12:45 – 13:00 Abschluss



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Einstieg

## Aufstellung

So bin ich heute hier

Energiegeladen

Ich komme aus

Norden / Osten / Süden / Westen

Wissen(smanagement) ist für mich

Notwendiges Übel

Wissen(smanagement) ist in meiner Organisation

Kommt nicht vor

kurz vor dem Einschlafen

äußerst spannend

gelebte Praxis



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Einstieg

Was verbindest Du mit dem Begriff „Wissen“ / „Wissensmanagement“?



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Einstieg

Wissen ist etwas sehr Individuelles...

... und lädt zum Austausch ein

Bitte beantworte den Fragebogen für Dich (10´)

Tausche Dich mit der Person neben Dir dazu aus (10´)

Bitte bringt eine Frage / Erkenntnis mit ins Plenum



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Theoretische Grundlagen

Wissensmanagement

Organisationales Lernen

Bezüge zur Wohnungslosenhilfe



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Wissensmanagement

- Kommt aus dem technischen Bereich – oft computergestützt
- Befasst sich mit Prozessen des Wissenserwerbs, der Wissenssicherung und der Wissensweitergabe
- Wird (nur) auf explizites Wissen abgestellt, bleiben diese Prozesse an der Oberfläche
- Im operativen Bereich ist insbesondere das Sichtbarmachen und die Nutzung impliziten Wissens wichtig





---

# Wissen

**Wissen** besteht aus der Gesamtheit aller Erfahrungen, Kenntnisse und Fähigkeiten eines Menschen. Es ist in den Handlungen eines Menschen, aber auch in dessen individuellem Denken und Fühlen verankert. Informationen selbst sind wertneutral. Erst durch die Verarbeitung einer Person erhalten sie einen Wert, der jedoch immer subjektiv bestimmt und abhängig von dem bereits vorhandenen persönlichen Wissen ist

(Bastian & Groß-Mlynik: 110)



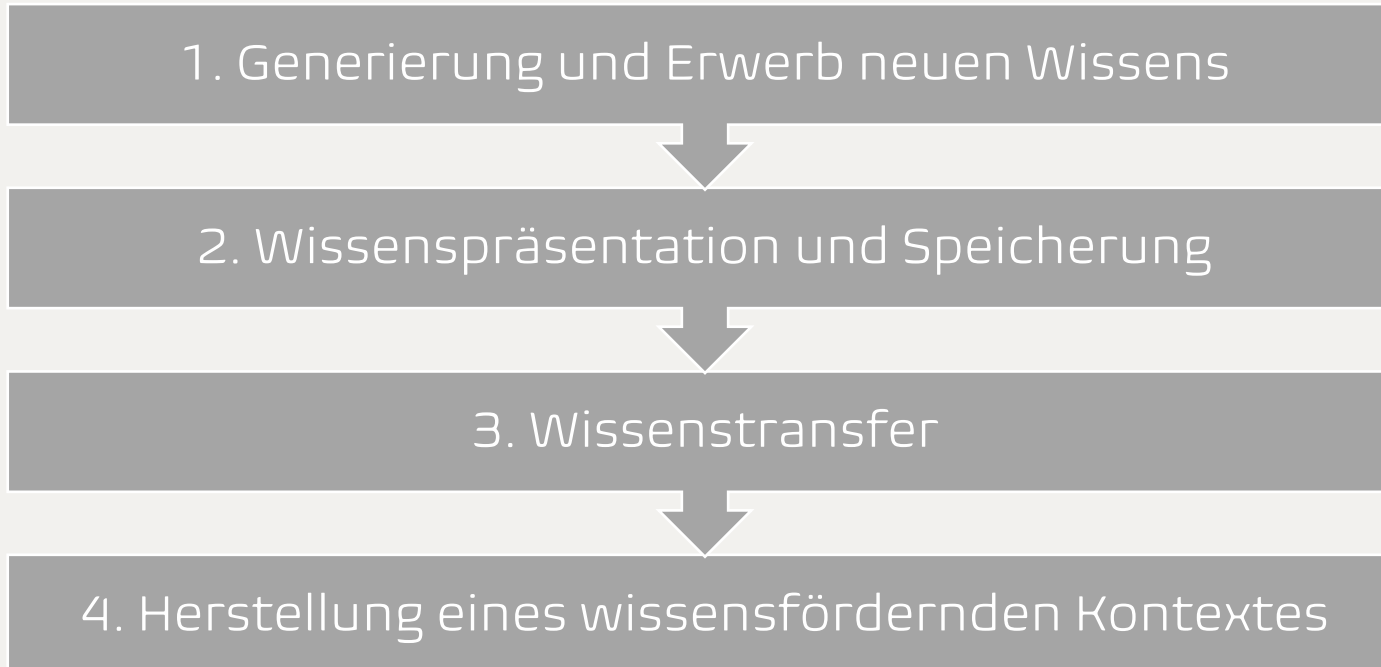
AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Wissensmanagement

## Aufgaben des Wissensmanagements



(eigene Darstellung, angelehnt an Schreyögg & Geiger: 407)



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

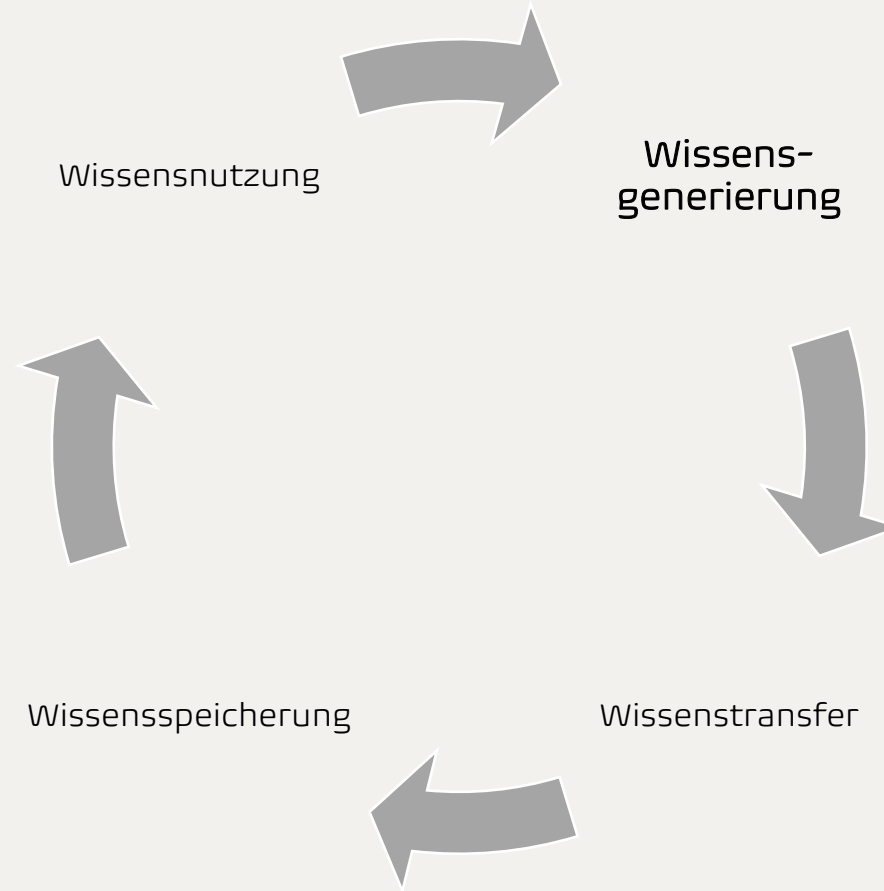
# Wissensmanagement

- Der Erwerb neuen Wissens in Organisationen setzt in der Regel neue Prozesse in Gang
- Im organisationalen Gefüge kommt es hierdurch zu Veränderungen
- Gut gesteuert und genützt können Synergien entstehen, von denen wiederum das Unternehmen profitiert
- Der Erwerb, die Sicherung und Weitergabe von Wissen sind permanente Prozesse, die bewusst und/oder unbewusst passieren



---

# Wissensmanagement



Eigene Darstellung



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Wissensmanagement

## explizites Wissen

lässt sich verbalisieren

ist eindeutig sprachlich mitteilbar

es kann beschrieben, hinterfragt, diskutiert und weitergegeben werden

existiert in unterschiedlichen Formen (z.B. Textdokumente)

kann leicht weitergegeben werden

kann durch logisches Denken erfasst werden

## implizites Wissen

= verborgenes Wissen / tacit knowledge

kann nicht vollständig in Worten ausgedrückt oder erfasst werden

beinhaltet persönliche Erfahrungen oder Können von Personen

entzieht sich weitgehend einer formalen Erfassung

Messung oder Operationalisierung schwierig



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Wissensmanagement

## Explizites Wissen

- Lässt sich verbalisieren
- Ist eindeutig sprachlich mitteilbar
- Es kann beschrieben, hinterfragt, diskutiert und weitergegeben werden
- Existiert in unterschiedlichen Formen (z.B. Textdokumente)
- kann durch logisches Denken erfasst werden



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Wissensmanagement

## Implizites Wissen

- Verborgenes Wissen / tacit knowledge
- Kann nicht vollständig in Worten ausgedrückt oder erfasst werden
- Beinhaltet persönliche Erfahrungen oder Können von Personen
- Entzieht sich weitgehend einer formalen Erfassung
- Messung oder Operationalisierung schwierig

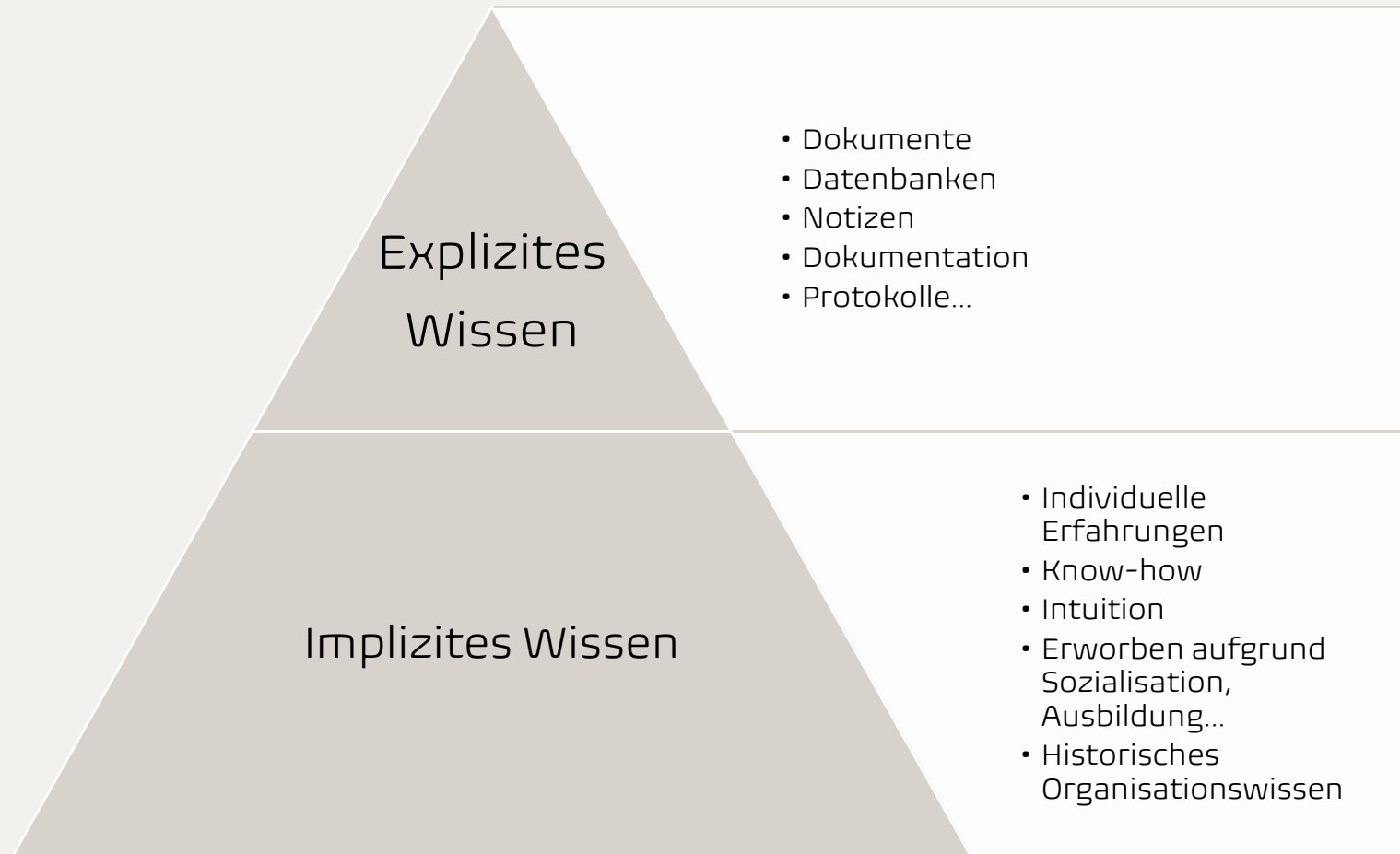


AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Wissensmanagement



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation



---

# Organisationales Lernen

Organisationales Lernen ist der Prozess der Schaffung und stetigen Weiterentwicklung der organisationalen Wissensbasis

(Bea & Göbel: 394)



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Organisationales Lernen

Was ist eine Organisation?

Der Definition des Soziologen Niklas Luhmann folgend bedarf eine Organisation zwingend folgender Kriterien

- Zweck
- Hierarchie
- Mitgliedschaft

Und ist somit abgrenzbar von anderen sozialen Systemen



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Organisationales Lernen

## Schlüsselprobleme



(eigene Darstellung)



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Organisationales Lernen

Voraussetzungen für gelingendes organisationales Lernen:

- Ressourcen (finanziell / zeitlich / räumlich)
- Bereitschaft des gesamten Systems
- Stringenz in der Durchführung
- Klärung von Zuständigkeiten
- Regelmäßige Reflexion von Prozessen und Inhalten
- Löschung von Daten / Dokumenten



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Was heißt das für die WLH

## Zentrale Probleme

- In der Regel knappe Ressourcen – personell und finanziell
- In einigen Bereichen häufige Personalwechsel / Führungswechsel
- Zusammenspiel Gesamtorganisation / Team
- Sichtbarmachen impliziten Wissens
- Unzureichende Verschriftlichung



---

# Was heißt das für die WLH

## Mögliche Lösungsansätze

- Klärung von Zuständigkeiten
- Sichtbarmachen des vorhandenen Wissens
- Auf die eigene Organisation / das eigene Team abgestimmte Prozesse in Bezug auf Erwerb, Sicherung und Weitergabe von Wissen



---

# Was heißt das für die WLH

Was ist schon vorhanden / hilfreich?

- Dokumentationssysteme
- Teambesprechungen
- Vernetzungstreffen
- Protokolle
- Tür- und Angelgespräche
- Interne Wissensweitergabeprozesse (Offboarding)



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Was heißt das für die WLH

Wie kann genutzt werden was schon da ist?

- Elektronische Speicherung und disziplinierter Umgang mit Daten und Dateien
- Möglichkeiten zum Austausch bieten
- Zentrale Wissensmanagementstelle (im Land und/oder Bundesland) und Multiplikator\*innen
- Bereichs- und Organisationsübergreifende Austauschformate
- Individuelle Planung – jede Organisation / jedes Team hat individuelle Bedürfnisse



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation



---

# Tools für den Bereich

- Intranet
- Eigenes Wikipedia
- Auf Bedarfe abgestimmte Dokumentationssysteme
- Strukturierte Evaluierung



---

# Für die Übertragung in den Arbeitskontext stellen sich die Fragen

- Was ist interessant – was ist relevant?
- Wer braucht wann und warum welches Wissen?
- Wie und wo erhalten Mitarbeiter\*innen das für sie relevante Wissen
- Wer ist wofür zuständig?
- Welche Prozesse gibt es bereits?
- Welche Prozesse fehlen in der Organisation / im Team?
- ....



---

PAUSE

bis

12:00



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Und in der Praxis...

Wissenslandkarte *light*

Wenn Du an die Theorie zu Wissen(smanagement) denkst, beantworte bitte folgende Fragen (10´):

- Welches Wissen ist für Deine Tätigkeit zentral?
- Welche Wissensweitergabeprozesse gibt es in Deinem Team (On-/Offboarding, Handbücher, Listen...) und welche davon sind hilfreich
- Was läuft in Deinem Team in Bezug auf Wissenserwerb, -sicherung und -weitergabe gut?



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

## Zum Abschluss

Notiere bitte in (höchstens) drei Sätzen, was Du Dir aus dem heutigen Arbeitskreis mitnimmst (2´)

Teile Deine Erkenntnis im Plenum



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Zusammenfassung

## Wissensmanagement

Ist komplex und kann schnell ausufern – es geht in Summe darum, den für den eigenen Bereich / das eigene Team passenden „roten Faden“ zu finden, zu beginnen und dran zu bleiben → regelmäßige Evaluierungs- und Adaptierungsschleifen helfen dabei

## Organisationales Lernen

Ist Lernen in einem sehr komplexen System und stets von vielen unterschiedlichen Faktoren abhängig

## Tools

Können nicht pauschal angewendet werden, sondern müssen individuell angepasst und ausprobiert werden (xy-pedia, Regelwerke, Intranet...)



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

# Vielen Dank!

*„Es ist nicht genug zu wissen, man muss es auch anwenden;*

*Es ist nicht genug zu wollen, man muss es auch tun.“*

Johann Wolfgang von Goethe



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation

---

## Quellen & Literaturempfehlungen

Bea, F.-X. & Göbel, E. (2019). Organisation. Theorie und Gestaltung. (5., vollständig überarbeitete Auflage). München: UVK.

Mittelmann, A. (2011). Werkzeugkasten Wissensmanagement. Norderstedt: Books on Demand.

Sauter, W. & Scholz, C. (2015). Kompetenzorientiertes Wissensmanagement. Gesteigerte Performance mit dem Erfahrungswissen aller Mitarbeiter. Wiesbaden: Springer.

Schreyögg, G. & Geiger, D. (2016). Organisation. Grundlagen moderner Organisationsgestaltung. Mit Fallstudien. (6., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Wiesbaden: Springer

<https://wissensmanagement.gv.at/Toolbox>



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation



---

# KONTAKT

Anja Bischeltsrieder  
office@ab-beratung.at  
www.ab-beratung.at



AB-Beratung

Supervision Coaching Moderation