

## Maßnahmen gegen Wissensträgheit

**KOLLENTIPP.** Trotz Zeitnot nachhaltiges Lernen fördern? Uns gelang dies durch interne Vortragsreihen im Nachgang zu konventionellen Schulungen.

### „Wissen ist träge“ und „Zeit ist knapp“:

Fakten, mit denen jeder Personalentwickler umgehen muss. Was also tun, um Lerntransfer und Nachhaltigkeit zu sichern? Ein Training ist schließlich nur der Anstoß. Das neue Wissen muss seine Wirkung im Arbeitsalltag entfalten. Und wie mit der knappen Ressource Zeit der Mitarbeiter und Führungskräfte optimal umgehen? Eine Auffrischung des Wissens durch erneute Schulung kostet Zeit und erreicht häufig nur wenige. In unserem Unternehmen haben wir das Problem wie folgt gelöst.

### Wir setzen auf Vortragsreihen nach dem

**Training.** Die sind besonders erfolgreich, da viele Menschen mit wenig Aufwand und Zeiteinsatz erreicht werden und die Referate die im Vorfeld durchgeführten Schulungen vertiefen. Die Re-

levanz des Themas wird dadurch deutlich, altes Wissen aktiviert, Multiplikatoren gewonnen. Wie ein Regelkreis funktioniert das Nachhaltigkeitskonzept: Seminare – Vortrag – Feedbackgespräch zwischen Redner und Personalentwickler (HRD Business Partner) – Aktivierung der wahrgenommenen Kernthemen im Gespräch zwischen HRD BP und dem Kunden – gegebenenfalls Maßnahmenableitung, wie etwa Transfer eines Themas als Aufgabe für Förderkreisteilnehmer.

### Ein aktuelles Beispiel hierzu: Das Thema

**Kundenorientierung.** Ein Thema, das auch von allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Dienstleistungs- und Supportbereiche des Unternehmens als Bestandteil ihres Arbeitsbeitrages wahrgenommen werden muss. Sensibilisierung für Kundenzufriedenheit war das erste Ziel einer Trainingsmaßnahme.

Unser Konzept: Workshop „Kunde, na klar!“, unterstützendes Medium „Film“. Moderiert durch die Führungskräfte, entstanden über die Reflexion des eigens entwickelten Films konkrete Maßnahmen für das eigene Team. Hoher Lerntransfer und Prozessoptimierung waren das Ergebnis. Eine Auffrischung erfolgte auf breiter Ebene durch eine Vortragsreihe: „Kundenfokussierte Führung“ für Manager, „Kundenloyalität durch Kundenbegeisterung“ für Mitarbeiter.

**Eine weitere Möglichkeit ist das firmeninterne Symposium. Eine Vielzahl fachspezifischer Themen lassen sich hier bündeln.** Führen Sie doch einmal eine solche firmeninterne Fachtagung durch. Verschiedene Fachreferenten vermitteln



hier aktuelles Know-How. So erreichen Sie eine Vielzahl von Teilnehmer, die konzentrierte auf ihren Bedarf abgestimmte Wissensvermittlung erleben, und zudem schaffen Sie eine optimale Plattform zum firmeninternen Networking. Und im Austausch der Kollegen steckt schließlich das größte Potenzial der Prozessoptimierung und Qualitätsverbesserung.

**Vorträge, Konferenzen, Erfahrungsaustauschgruppen, Open-Space Aktivitäten sind übrigens – ganz im Sinne der Qualifizierung im Employability-Ansatz – ideale Lernansätze, mit denen Personalentwickler den beiden oben beschriebenen Herausforderungen effektiv begegnen.**

Hierbei handelt es sich um Blindtext anstelle des Texts ist dies Blindtext. Hierbei handelt es sich um Blindtext anstelle des Texts ist dies Blindtext. Hierbei handelt es sich um Blindtext anstelle des Texts ist dies Blindtext. Hierbei handelt es sich um Blindtext anstelle des Texts ist dies Blindtext. Hierbei handelt es sich um Blindtext anstelle des Texts ist dies Blindtext. Hierbei handelt es sich um Blindtext anstelle des Texts ist dies Blindtext.

### Kollegentipp

Wer sich, seine Abteilung und seine Arbeit voranbringen will, muss Wirkung entfalten. Gute Ideen und Ansätze, wie das gelingt, präsentieren Ihnen hier Mitglieder der Personalinitiative „Wege zur Selbst-GmbH“. Von Kollegen für Kollegen.  
[www.selbst-gmbh.de](http://www.selbst-gmbh.de)



**Edelgard Stute**

Senior Referentin Strategische Personalentwicklung, DeTelemobilien Akademie