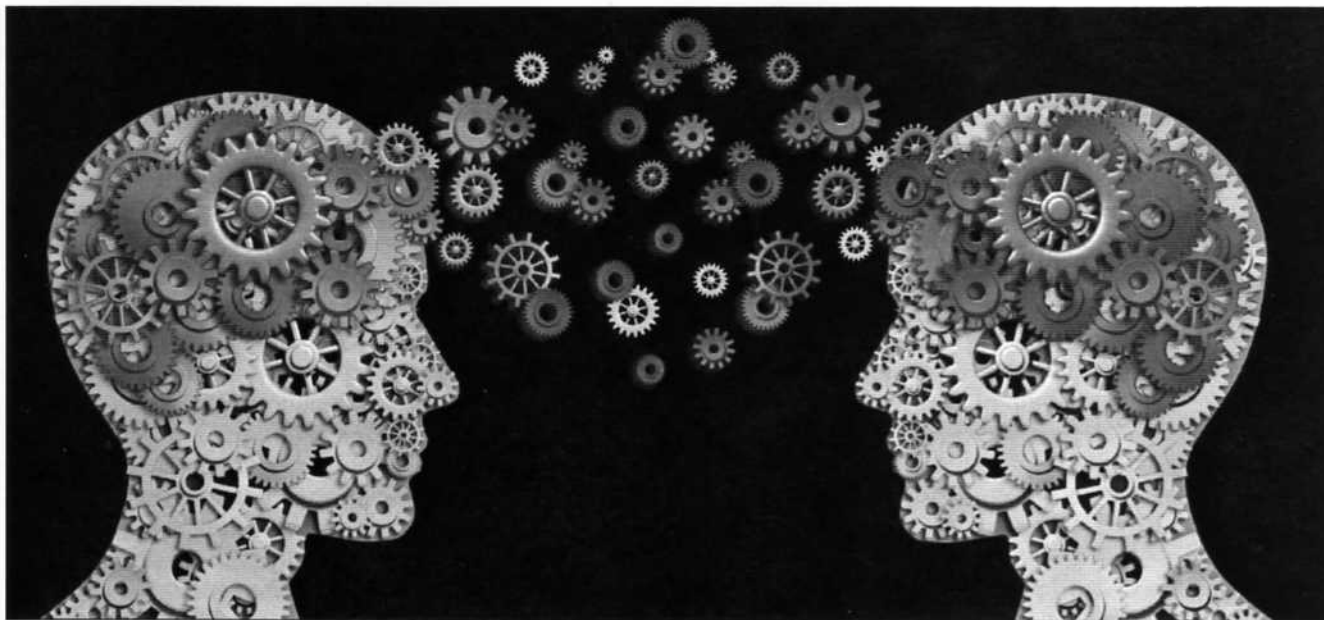




ЗАПИШИТЕ ВСЕ, ЧТО ВАЖНО

Доктор Карин Тир (Dr. Karin Thier),
Кристина Эрлах (Christine Erlach)
NARRATA Consult

Господин Майер – приветливый человек, разменявший шестой десяток лет. В скором времени ему предстоит выйти на пенсию. На своем предприятии – KSB AG – он известен как признанный эксперт по главным циркуляционным насосам на электростанциях. За десятки лет работы, наблюдая множество жизненных циклов самых разных устройств, выполняя их ввод в эксплуатацию и техническое обслуживание, он накопил богатейший опыт. При этом он выработал свои собственные, специфические пути решения проблем. Как руководитель, он приобрел обширные знания о лицензиях, договорах и международных нормах.

Когда такой эксперт, как наш господин Майер, покидает предприятие, на последнем очень быстро могут возникнуть не только болезненные, но и очень затратные пробелы в знаниях. Тема этих пробелов становится все актуальнее для предприятий.

В том, что такие пробелы образуются все чаще, виноваты, прежде всего, демографические перемены.

ЗНАНИЯ И ОПЫТ ЭКСПЕРТОВ в высшей степени ценны для предприятия, но с большим трудом поддаются учету. Нарративные методы, такие как сторителлинг, особенно эффективно помогают в извлечении, подготовке и дальнейшей передаче этих, часто очень глубоко запятанных, богатств.

Процессы старения населения уже сейчас ведут к тому, что все увеличивающееся число экспертов и специалистов выбывает из трудовой жизни. В течение следующих лет и десятилетий этот эффект будет только усиливаться.

Поэтому, неудивительно, что все более востребованы инновационные методы сохранения накопленных знаний. Задача трансфера знаний на многих предприятиях уже сегодня воспринимается значительно более серьезно, чем это было еще несколько лет назад. Так, компания KSB AG попросила господина Майера задокументировать свои знания, с тем, чтобы передать их его последователям. Конкретный заказ был сформулирован так: «Запишите все, что важно!»

Однако, экспертные знания были не только обширны, но и очень

конкретны. Оказалось невозможным заполнить пустой белый лист «все, что важно». Кроме того, господин Майер не знал, какие части его знаний могли бы быть особенно интересны в настоящий момент. Этот вопрос касался, прежде всего, команды специалистов по насосам на АЭС, которая должна была работать с информацией дальше.

Большинство используемых сегодня методов управления знаниями достигают здесь пределов своих возможностей, именно когда речь идет об опытных знаниях. Это относится, в частности, к знаниям о стандартном поведении в критических ситуациях, а также о возможности и необходимости отклонений от этого поведения. Знания этого типа невозможно задокументировать и передать путем простого опроса. Они глубоко запятаны в