

SÅ DEL DOG DEN
VIDEN!

Peter Holdt Christensen – 4. maj 2010

Videndeling er samarbejde



“Working in teams does not come easily to physicians, who still often see themselves as heroic lone healers. Nonetheless, developing teams is a key leadership function for health care providers of all types” (Lee 2010: 56).

“Not long ago, in the strict hierarchy of medicine, nurses were largely regarded as technicians whose job was to follow orders. No decision was made without a physician’s knowledge and consent. The notion of a nurse as a critical contributor and independent decision maker on a clinical team would have seemed absurd” (Lee 2010: 57).

Muligheder for videndeling

Tilfældigt	<i>Surfing</i>	<i>Kantinen</i>
Struktureret	<i>Databaser</i>	<i>Konferencer</i>
	Teknologi	Socialisering

Hvordan videndeling?



Mere tid.

Teknologi (de gule sider).

Mægler.

Følordninger.

Fejringskultur.

Fejl-fejringskultur.

Rum.

Hvad er videndeling?



Videndeling handler om både at identificere allerede eksisterende viden og skabe ny viden, for derefter at overføre, anvende – og eventuelt også gemme – denne viden til at løse konkrete aktiviteter hurtigere, bedre og mere sikkert, end de ellers ville være blevet løst, og dermed bidrage positivt til organisationens performance.

Delprocesser



1. At lede efter viden.
2. At overføre viden.
3. At anvende viden.

Fundamentet for videndeling



Al menneskelig kontakt baserer sig på en balance mellem hvad der gives og hvad der modtages.

Videndeling finder sted – og bliver ved med at finde sted - når den opfattede værdi af videndeling er større end de opfattede omkostninger ved videndeling.

Tre centrale udfordringer



Individet – og især samspillet mellem individer.

Struktur: den formelle, uformelle og fysiske.

Viden – former og funktion.

Individer – oplevede omkostninger



Ringelmann-effekten.

Ikke altid hjælpsom (social usikkerhed).

Har det skidt med at det går andre godt (misundelse).

Selvophøjelse.

Viden er status og magt.

Afslører ikke altid fejl.

Personlige præferencer.

Yndlinge og fjolser

Sympatisk	Den inkompetente yndling	Den kompetente yndling
Usympatisk	Det inkompetente fjols	Det kompetente fjols
	Inkompetent	Kompetent

Omkostninger ved videndeling

	Individuelle	Organisatoriske
Ikke altid hjælpsom	Udsætter sig selv for kritik	Opnår hverken samarbejde eller synergi
Misundelse	Andre kan opnå fordele med min viden	Fokus på individuel vinding
Selvophøjelse	Accepterer ikke andres viden	Ingen faglig sparring
Viden er status og magt	Bliver undværlig	Konkurrencekultur
Afslører ikke fejl	Det er pinligt at fejle	Ingen læring
Personlige præferencer	Orker ikke eksperterne	Får ikke udnyttet den værdifulde viden

Struktur



Som anledning til – og forhindring af – videndeling:

Den formelle struktur.

Den uformelle struktur.

Den fysiske struktur.

Den uformelle struktur



Homophily.

Stærke og svage bånd.

Risikoen for sympati præference.

Den fysiske struktur



Gennemskuelighed.

Nærhed (proximity).

Afbrydelse som videndeling eller irritation?

Rummet som anledning til afbrydelser

Forstyrrelser	Andre gør det umuligt at fortsætte arbejdet.	Demotiverende. Måske videndeling.
Pause	Individet vælger selv at holde en pause.	Kan være både overspringshandling og inspiration.
Distraction	Udefrakommende stimuli (fx støj) forhindrer arbejdet.	Demotiverende. Måske videndeling.
Feedback	Vælger at få feedback.	Kan reducere selvværd. Dog afgørende.

Vores nyeste forskning viser




1. Det er svært at dele viden med mennesker der fysisk befinder sig langt væk – *især* på tværs af etager.
2. *Nyansatte* har langt sværere ved at dele viden med mennesker der fysisk befinder sig langt væk, end mennesker der har været længere tid i organisationen.
3. For få – eller for mange – i rummet påvirker lysten til videndeling negativt. Der er en *optimal* størrelse på ca. 12-22.

Viden



Viden har forskellige former.
Viden har forskellige funktioner.

Former for viden



Fra tavs	Socialisering	Eksternalisering
Fra eksplicit	Internalisering	Kombination
	Til tavs	Til eksplicit

Hvilke funktioner har viden?



Den faglige viden.

Den koordinerende viden.

Den objektbaserede viden.

Den relationsbaserede viden (know-who).

Den orienterende viden.

Hvilke funktioner har viden?

	Skrift	Tale	Handling
Faglig	Fagtidsskrifter.	Uddannelse, kolleger.	Mesterlære, praksis.
Koordinerende	Regler, procedurer.	Personalemøder, kolleger.	Oplæring.
Objekt	Journaler.	Morgenmøder, kolleger.	Praksis.
Know-who	Kompetence kort.	Receptioner.	Praksis.
Orienterende	Nyhedsbrev.	Ugemøder.	Deltagelse.

Konkrete værktøjer til videndeling



Faglig viden: Faglige seminarer, par-læring.

Koordinerende viden: Procedurebeskrivelser, oplæring.

Objektbaserede viden: Patient-koordinator, patient journal.

Know-who: Rotation, de gule sider.

Orienterende: Nyhedsbrev, nyhedssøjle.

Arbejdet med videndeling



Er jeg (nødvendigvis) den klogeste – kan man forestille sig, at andre også vil kunne bidrage til mit arbejde?

Er mine behov for viden tilstrækkeligt synliggjort – ligesom andres behov?

Taler jeg altid med de samme mennesker – om de samme ting?