



Guideline for overlevering [IMCC]

Lokal og national basis

Oversigt

[Hvad finder du her?](#)

[OVERLEVERING 101](#)

[Overlevere - Ja tak; men hvorfor?](#)

[De syv trin til en god overlevering](#)

[Tips til tre hovedkomponenter i én kompetent overdragelse:](#)

[Planlæg og tilrettelæg din egen OVERLEVERING - Forslag](#)

[Ordliste/forklaringer](#)

[Brainstorming til indhold](#)

Hvad finder du her?

Hej!

Velkommen til:

GUIDELINEN FOR OVERLEVERING I IMCC

Formålet med dette dokument er at indføre dig i metoder og viden omkring overlevering; at gennemgå den indsamlede erfaring ift. at strukturere en god overlevering - på en let-tilgængelig måde.

Fokus er således at arbejde videre på IMCC's kultur omkring videregivelse af information - så **ingen skal starte fra bunden**, når de overtager en ledelsespost.

Med fordel kan dette dokument derfor virke i synergi med de herunder linkede

>> [LEDELSESGUIDELINES](#) <<

Eksempler på hvad du finder her

Denne guideline søger bl.a. at gøre op med *Key Employee Problem*. Før du udråber "A-what't?", så kan det forklares via følgende analogi. Denne analogi, som anvendes i mange organisationer, handler om en given person - lad os kalde ham *Joe*.

Joe er en tidtager. Han holder styr på tiden, og sørger for at organisationen som hele når deres planlagte deadlines. Men: En dag pensioneres Joe, og nu står de uden nogen til at håndtere hans specifikke opgaver; heriblandt vigtigst - at holde styr på tiden.

En måde hvorpå man kan undgå denne situation opstår, er ved at få *Joe* til at bygge et ur imens han er på arbejdspladsen. Dvs. at konkretisere sin egen viden og udarbejde materiale som kan bruges til at overdrage denne.

Med denne analogi ønskes at formidle vores organisations behov for at have viden om **ansvarlig overlevering til efterfølgere**.

Formålet med dokumentet er derfor, som sagt, at skabe ramme for, at vi i IMCC kan indføre og opretholde en **KULTUR for OVERLEVERING** så viden ikke går tabt.

OVERLEVERING 101

Overlevere - Ja tak; men hvorfor?

At overlevere viden og erfaring til sin næste - det er det rette at gøre, når man fratræder en post. Det er også generelt det rette at gøre ift. ens kolleger; eller til dem man samarbejder med generelt.

Fra person til person er det funderet i ønsket om at hjælpe den anden på vej - sådan at vi sammen ikke begår de samme fejltagelser igen og igen. Der er et aspekt af fælles samarbejdsvilje; at man hjælper hinanden, tidl. samarbejdspartnere eller kollegaer, med at være kompetente til det de gør.

Dertil har vi et personligt ansvar for at gøre det - et delt i det moralske aspekt, samt i det alment selv-bedrende aspekt. Hvis vi deler disse op i to, og starter med det moralske aspekt.

Det er den fælles forståelse, at vi ønsker at skabe et miljø, som er fordrende for ens næste - og sørge for, at de har det godt, så vi har det godt. Derfor har vi en art moralsk forpligtelse for at hjælpe hinanden på vej.

Ift. hvad man rent personligt får af gevinst ved overlevering, er der også relevante profitter at overveje.

Bl.a. overleverer vi for at fortsætte meningsfulde samarbejdsrelationer med tidl. partnere; og opretholde kontakter i miljøet. Dette er også vigtigt, og brugbart, at huske på. Derudover giver det en tilfredshed i den viden, at man har gjort sit bedste for at afslutte ens ansvarsområder og opgaver; og videregive faklen til den næste i rækken.

Derfor, set ift. det individuelle aspekt, og den personlige ansvarlighed, giver det god mening at lave kompetente overleveringer.

Og - går man fra individniveau til organisationsniveau, giver det også utrolig god mening at lave overleveringer!

I professionelle sammenhænge tales der om **den institutionelle hukommelse**. Kort forklaret er dette indsamlingen af kollektive fakta, koncepter, oplevelser, samt viden og know-how, der besiddes af en gruppe af mennesker.

Karakteristisk for de fleste frivillige organisationer er at **den institutionelle hukommelse er ekstremt kort**. Dette gælder især organisationer som IMCC, som grundet at vi primært er studerende, har et højt turn-over af medlemmer. Dette er naturligt, med tanke på at der i studenter-organisationer er en høj rate af flux i individer; nogle falder fra på baggrund af udfordrende eksaminer eller pensum; andre pga. færdiggjort uddannelse; og endnu andre som bare ikke fandt tiden eller lysten til at fortsætte.

Alfa og omega er derfor at man har denne overleveringskultur på sinde.

En organisation **kan ikke meningsfuldt** bedrive virksomhed; hvad enten dette er at sælge donuts, eller det er at skabe forandring i sundhed for alle, uden at overlevere. Det er afgørende at vi lærer at hvad vi har gjort tidligere - at vi trækker på den viden vores forgængere har tillært sig; og anvende denne i vores praksis fremadrettet.

Kun sådan, som organisation, kan vi træffe beslutninger der fælles driver os fremad - og undgå at træde i de samme fælde gang på gang.

MEN: Loftige ord uden handling er blot det - tomme. Derfor finder du herunder vores indsamlede fælles **trin til den gode overlevering**.

De syv trin til en god overlevering

1. Introducér jeres arbejdskultur - "Vi plejer at gøre sådan her, fordi..."
2. **Opsummér jeres arbejdsprocedurer** - med beskrivelser (f.eks. via Hvidbog)
3. Saml vigtige dokumenter - og organisér dem, så de er lettilgængelige.
4. Hold et overleveringsmøde mellem den afgangende ansvarlige og den kommende
5. **Visualiser** vigtige deadlines, datoer og processer - f.eks. via et årshjul, en tegning, en præsentation, etc.
6. Balancér mellem at tilbyde **støtte og rådgivning** <-> og at undgå **micromanaging** (at *overtage* den kommende ansvarliges funktion)
7. Videregiv kontaktinformationer - og gør det klart, at skulle der opstå spørgsmål eller behov for **rådgivning**, så vil du være til rådighed for kontakt.

Supplerende ift. de syv trin til overlevering - Motivation

Introduktionen

- Introducér den nye leder/aktivitetsleder/koordinator/projektformand/sekretær/circus-domptør (etc.) til holdet. Tal om arbejdskulturen; og hvordan du har gået til det under det foregående år/din periode.
- **HVORFOR:** Interpersonelle relationer er essentielle; til syvende og sidst er alt hvad vi gør, gjort imellem mennesker. At have gode arbejdsrelationer fra starten gør det lettere for alle parter.

Hvidbogen The Playbook (/Hvidbogen)

- Nedskriv, opsummér og rediger → præsenter dine erfaringer via en Hvidbog (/Playbook).
- Inkludér gerne tips, tricks og andet ift. hvad der gik godt, hvad der ikke gik godt, samt forslag til hvordan man kan forbedre til/forslag til fokusområder.
- HVORFOR: Nedskrivning af procedurer og processer i en overleverings-dokumentation er afgørende. Det giver blik for hvad man har gjort tidligere - med hvilke resultater, og hvordan der evt. kan forbedres / omstruktureres i forhold til denne proces.

Dokumentation

- For at gennemgå en ordentlig overlevering, er det afgørende at man ved afslutningen opsummerer ens dokumentation. Dette betyder at man
 - udarbejder templates (dvs. standardformularer) til de opgaver som ofte skal løses
 - at man skriver specifikke trin for en given proces ned
 - at man rydder op i arbejdsdokumenter - og søger at strukturere dem så de kan anvendes direkte
 - at man nedskriver forslag til ændring af procedurer, samt udarbejder evt. guidelines.
- Forslag: Hav en Google Drive eller lign. folder organiseret for den kommende der overtager. Så kan de ændre i den som de vil derfra, men det er en god tjeneste at gøre sin næste.
- HVORFOR: Dokumentation **SKAL** være let-tilgængelig og organiseret - ellers tabes den imellem hænderne. VÆR KORTFATTET - som det er tilfældet med Hvidbogen; hvis den er for lang, bliver den ikke nærlæst i så høj grad (eller bliver slet ikke læst!).

Overleverings-mødet

- Hold et overleveringsmøde (forslaget er én dag, men det varierer af mængden der skal nås), for at overlevere en position. Afsæt tid til slut til spørgsmål.
- Sørg for at det er et indbydende møde-sted; f.eks. på universitetet; alt efter præference og aftale.
- HVORFOR: at mødes ansigt til ansigt ifm. en overlevering er afgørende. Dette tillader spørgsmål at blive stillet i situationen, som ikke nødvendigvis ville komme til udtryk over f.eks. Skype, eller udelukkende overlevering via mail.

Visualisering via eksempel

- Præsenter en visuel oversigt over de vigtigste datoer, events og aktiviteter for den givne position/gruppe.
- F.eks. via et årshjul.
- HVORFOR: Mange lærer visuelt - og dertil den tilføjelse at den kommende der overdrages til har en konkret, let-tilgængelig og præsenterbar oversigt. Således at kan forstå *hvad* der sker *hvornår*.

Balancen imellem rådgiver og micromanager

- At balancere mellem at micromanage sin kommende efterfølger, og at rådgive - til tider kan grænsen være hårfin. Men: Det er vigtigt fortsat at stille spørgsmålstegn til hvor meget konkret hjælp man skal tilbyde; ift. blot at give et nudge i den retning man selv kunne se ville være en hjælp. Dvs. -> fokus på position som rådgiver; ikke "gammel-knark-der-fortsætter-på-positionen".
- Tilbyd information, hvis relevant, om tidl. oplevelser i samme område/samme situation - gør det klart at dette blot er dit eget indtryk af disse.
- HVORFOR: → At huske på: Du træffer ikke længere beslutningerne; så derfor skal efterfølgeren udelukkende kunne modtage *råd* (ikke handlinger) fra dig.

Kontakt og spørgsmål

- Tilbyd rådighed - skulle der opstå spørgsmål hen ad vejen, eller behov for sparring (stadig med rådgiver-hatten på).
- HVORFOR: Det kan være enormt betryggende for en kommende efterfølger at vide at de har støtte fra én der tidl. besad samme position. Tilbyd kontakt-informationer (mail + evt. tlf.-nr./WhatsApp)

Eksempel: Gennemførelse af de syv trin

Joe står over for at overdrage hans opgaver da han er ved at gå på pension. Lisbeth skal overtage dem, og det første som Joe gør, er at tage Lisbeth med ud og møde alle de andre kolleger. Han introducerer hende for hvad de normalt gør i organisationen; hvordan deres arbejdsprocesser overordnet fungerer, og lader hende høre *hvorfor de handler som de gør* netop der hvor de er.

Efter at have mødt de andre, og hørt deres historier om hvordan de gør deres arbejde, holder Joe og Lisbeth et overleveringsmøde. På forhånd har Joe opskrevet og opsamlet alt hans erfaring i en walkthrough-guide af hans arbejde og hans arbejdsmetoder. Derudover har han lavet standard-formularer til de dokumenter som han plejer at benytte; bl.a. et excel-ark, som er klar til at blive skrevet i, opsat netop som han plejer at gøre det i sin arbejdsfunktion.

Under mødet gennemgår Joe og Lisbeth sammen hvordan man med fordel kunne løse forskellige opgaver. Joe er tilgængelige for alle spørgsmål undervejs, og han anvender eksempler fra den virkelige verden for at illustrere reelle problemstillinger Lisbeth kan blive udsat for.

Som afslutning på mødet præsenterer Joe en oversigt over årets gang, og de normale samlende deadlines for organisationen; f.eks. hvornår der holdes nationalt samarbejds møde. Dette gør han via et interaktivt årshjul, som overdrages som en del af dokumentation.

Joe gør det afslutningsvist klart, som han også har nævnt i starten, at dette ikke er opskriften på succes - det er kun den erfaring som han kan videregive til Lisbeth. Hvordan hun nu anvender denne viden herfra er fuldkomment op til hende; men det er et hæderligt forsøg på

at hjælpe ens efterfølger. Dvs. der lægges vægt på at støtte Lisbeth i hendes kommende arbejdsopgaver; men uden at fratage hendes ansvar over disse, eller blande sig unødigt.

Endeligt afsluttes mødet med at Joe tilbyder sit kontakt-kort, og kontakt-informationer; og tilbyder sin hjælp skulle der opstå spørgsmål efterfølgende overleveringen. Lisbeth takker for denne mulighed for rådgivning, og mødet afsluttes i fred og fordragelighed.

Tips til en kompetent overdragelse:

1): KISS - KeeP It Short and Simple (stupid!): Der skal være fokus på at formidle i et klart sprog de vigtigste elementer ved ens ønskede indhold. Dvs. undgå 100+-siders dokumenter. Kort, konkret og let-tilgængeligt er keywords.

2): Dokumentation - Skriftlig dokumentation, beskrivende aktiviteter, arbejdsopgaver, ansvarsområder, ens rolle, og forventningerne tidl. identificeret, er essentiel. Alt efter positionens omfang, kan længden, og elementerne tilstedeværelse variere. Men: anvend igen tip 1) til at holde fokus.

3): Tilgængelighed - både ift. dokumentation (dvs. de skal være *easy-to-go-to*), men også ift. dig selv. Gør dig tilgængelig; enten via mail eller pr. tlf. for spørgsmål.

Planlæg og tilrettelæg din egen OVERLEVERING - Forslag

Nedenstående er intenderet som en hjælp til at planlægge ens egen overlevering.

>> [Praktisk øvelse til overlevering](#) <<
