

# **Wissenskommunikation in virtuellen (Lern-) Gemeinschaften**

**Autorin:  
Margarete Boos**

---

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie die Übersetzung und des Nachdrucks, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der FernUniversität reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Wissen .....</b>	<b>5</b>
1.1	Begriff des Wissens .....	5
1.2	Abgrenzung der Begriffe Wissen und Information .....	6
1.3	Psychologie: Formen des Wissens.....	7
1.3.1	Deklaratives versus prozedurales Wissen.....	8
1.3.2	Narratives und diskursives Wissen .....	10
1.3.3	Orientierungswissen und Handlungswissen .....	11
1.3.4	Implizites und explizites Wissen .....	12
1.4	Fazit .....	13
<b>2</b>	<b>Kommunikation .....</b>	<b>14</b>
2.1	Begriffsdefinitionen .....	14
2.2	Kommunikationsmodelle.....	16
2.2.1	Kommunikation als Signalübertragung .....	17
2.2.2	Kommunikation als Interaktion .....	18
2.2.3	Kommunikation als System .....	25
2.3	Besonderheiten medienvermittelter Kommunikation.....	26
2.3.1	Reduced Social Cues-Ansatz von KIESLER, SIEGEL und MCGUIRE (1984).....	27
2.3.2	Modelle der Passung von Aufgabe und Medium.....	28
2.3.3	Kosten und Nutzen der Kommunikation über verschiedene Medien.....	40
2.4	Kommunikation und soziale Beziehungen im Internet.....	46
2.4.1	Interpersonelle Eindrucksbildung: Hyperpersonal Perspective von WALTHER (1996) .....	46
2.4.2	Effekte von cvK auf weitere sozialpsychologische Phänomene .....	48
2.4.3	Entwicklung interpersoneller Beziehungen .....	55
2.5	Fazit .....	58
<b>3</b>	<b>Gruppen als informationsverarbeitende Systeme .....</b>	<b>60</b>
3.1	Das Modell von HINSZ, TINDALE und VOLLRATH (1997) .....	60
3.1.1	Verarbeitungsziele (Processing Objectives) .....	62
3.1.2	Aufmerksamkeit (Attention).....	62
3.1.3	Enkodierung (Encoding).....	63
3.1.4	Speicherung (Storage).....	64
3.1.5	Abruf (Retrieval).....	66
3.1.6	Weiterverarbeitung (Processing) .....	66
3.1.7	Ergebnis (Response) .....	67
3.1.8	Rückmeldung (Feedback) .....	68
3.1.9	Lerneffekte (Learning).....	69
3.2	Das Modell von LARSON und CHRISTENSEN .....	70
3.2.1	Problemidentifikation und Problemkonzeptualisierung .....	71
3.2.2	Erwerb und Speicherung von Informationen.....	71
3.2.3	Abruf von Informationen .....	72
3.2.4	Nutzung des Wissens .....	73

<b>4</b>	<b>Wissenskommunikation in Gruppen .....</b>	<b>75</b>
4.1	Kernaussagen und Untersuchungsparadigma des CIS-Modells.....	76
4.2	Motivierter Informationsaustausch.....	81
<b>5</b>	<b>Virtuelle (Lern-) Gemeinschaften.....</b>	<b>88</b>
5.1	Historische Entwicklung von virtuellen (Lern-) Gemeinschaften.....	89
5.2	Arten von virtuellen (Lern-) Gemeinschaften .....	91
5.3	Vor- und Nachteile virtueller (Lern-) Gemeinschaften .....	96
<b>6</b>	<b>Moderation virtueller Gruppenarbeit .....</b>	<b>99</b>
6.1	Anforderungen an Online-Moderatoren und -Moderatorinnen.....	100
6.2	Kompetenzen zur Online-Moderation.....	103
6.2.1	Der Kompetenzbegriff.....	104
6.2.2	Drei Bereiche von Medienkompetenz .....	106
<b>7</b>	<b>Wissensmanagement .....</b>	<b>107</b>
7.1	Begriff.....	107
7.2	Modelle des Wissensmanagements .....	109
7.2.1	Wissensmanagement in japanischen Unternehmen – Das Modell von NONAKA und TAKEUCHI (1997) .....	110
7.2.2	Die Steuerung von Wissen: Der Ansatz von PROBST, RAUB und ROMHARDT (1999).....	115
<b>8</b>	<b>Wissensmanagement virtueller Gemeinschaften.....</b>	<b>121</b>
8.1	Münchener Modell von Reinmann-Rothmeier, Mandl und Erlach (1999) .....	121
8.2	Anwendungskontexte virtueller Communities .....	124
8.3	Einflussfaktoren des Gelingens von Wissensmanagement .....	126
	<b>Musterlösungen zu den Übungsaufgaben.....</b>	<b>128</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>130</b>

# 1 Wissen

## 1.1 Begriff des Wissens

PLATON lässt in einem seiner berühmten Dialoge, dem Theaitetos<sup>1</sup>, diskutieren, was Wissen (episteme) bedeutet. Sokrates gibt zunächst den Standpunkt des Sophisten PROTAGORAS vor, der meint, Wissen sei Wahrnehmung. Dorthin führt uns auch der ethymologische Ursprung des Wortes im Althochdeutschen: „wissan“, was soviel wie „gesehen haben“ bedeutet. Ob es wirkliche Dinge unabhängig von dieser Wahrnehmung gibt oder nicht: alles Wissen ist zunächst Sinneswahrnehmung. Diesen Ansatz lässt Platon den SOKRATES widerlegen, indem er Aussagen über Sinneswahrnehmungen macht, die selbst nicht Sinneswahrnehmungen sind: er macht Vorhersagen über Sinneswahrnehmungen. SOKRATES legt dem THEAITETOS einen weiteren Vorschlag des PROTAGORAS zur Prüfung vor: Wissen sei richtige Meinung. Gemeinsam erarbeiten sie, auch richtige Meinung sei kein Wissen, wenn sie aus falschen Gründen gewonnen sei. Ein letzter Versuch, Wissen als richtige Meinung aus wohl überlegten Gründen zu definieren, wird als zirkulär verworfen. Und dabei bleibt es: was Wissen in einem erkenntnistheoretischen Sinn sein könnte, bleibt offen.

PLATONS Theätet

Leichter, zu einer pragmatischen Definition zu kommen, macht es uns PLATONS Schüler ARISTOTELES, der zwischen theoretischem, praktischem und poetischem (hervorbringendem) Wissen unterscheidet.

ARISTOTELES' Arten des Wissens

Bis hierher können wir, ohne eine inhaltliche Definition des Wissensbegriffs gefunden zu haben, zusammenfassen, dass Wissen über Sprache von Mensch zu Mensch weitergegeben wird, aber auch über Formen, Muster und (Bau-) Anordnungen, und dass Wissen Irrtümer mit einschließt.

Ein Ansatz, Wissen evolutionstheoretisch oder speziell anthropologisch zu definieren, wäre: Wissen ist der Teil erinnelter menschlicher Erfahrung, der von Mensch zu Mensch und von Generation zu Generation weitergegeben wird. Wissen ist die Repräsentation von Aspekten der Welt und ihren Kausalbeziehungen in den Gehirnen der Menschen und in den die Erinnerung stützenden Medien, traditionell vor allem Büchern. Wissen besteht aus Anleitungen, von anderen gemachte Erfahrungen nachzuvollziehen. Wissen ist die Summe der Erfahrungen der Menschheit, die über äußere Kanäle wie Sprache, Schrift, Muster weitergegeben wird, nicht über innere Kanäle wie Vererbung.

Anthropologischer Ansatz

PROBST, RAUB und ROMHARDT (1999, S. 46) definieren Wissen als „die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen“. In ihrem Zusatz „dies umfaßt sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsweisen“ finden wir ARISTOTELES wieder. Der Unterscheidung „Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden“, schließen wir uns

Problemlöseansatz

<sup>1</sup> PLATON benannte einen seiner späten Dialoge nach seinem Schüler THEAITETOS (auch: Theaetet oder Theätet), der dort als Dialogpartner SOKRATES' auftritt. Dieser Dialog geht grundlegend auf die Fragen ein, was überhaupt Wissen sei, was wir wohl meinen könnten, wenn wir von Wissen reden, ob wir überhaupt wissen können, was Wissen sei.

an. Dies wird noch genauer formuliert: „Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge.“

Informations-  
theoretische  
Betrachtungsweise

Insbesondere die Bindung an Personen wird in der Literatur nicht immer postuliert oder zumindest häufig sehr unscharf gehandhabt. Diesen Aspekt wollen wir genauer beleuchten und kommen dabei zu einer informationstheoretischen Betrachtungsweise, die im nächsten Abschnitt noch weiter ausgeführt wird.

- Aus einer Menge von Informationen wird Wissen, wenn diese durch intelligente Personen mit Bedeutung ausgestattet und miteinander verknüpft werden.
- Wissen entsteht, wenn sich Informationen direkt aufeinander beziehen, und zwar auf eine in sich stimmige Weise. Eine solche Menge von Informationen nennen wir kohärent.
- Diese kohärenten Wissensinseln dürfen nicht im Widerspruch zu anderen Wissensgebieten stehen, mit denen sie sich Informationen teilen.
- Wissen besteht also aus durch Sprache mitteilbaren Wahrnehmungen, die so dem Denken zugänglich gemacht und widerspruchsfrei miteinander verknüpft werden.
- Die prognostische Kraft, die durch Wissen entfaltet wird, scheint die einzige Möglichkeit zu sein, zu überprüfen, ob es zutreffend ist. Das aber eben *ex post*.

## 1.2 Abgrenzung der Begriffe Wissen und Information

Die Begriffe Wissen und Information werden in verschiedenen Wissenschaften unterschiedlich definiert. Informationen werden zunächst unter Menschen mit Hilfe der Sprache ausgetauscht. Durch Vernetzung von Informationen wird gemeinsam Wissen konstruiert. Die Weiterleitung von Informationen zwischen räumlich oder zeitlich getrennten Informationsträgern erfolgt in einer dem Transportmaterial angepassten Codierung.

Daraus ergeben sich je nach Erkenntnisinteresse Schichtenmodelle in verschiedenen Ausprägungen.

ROMHARDT (1998) unterscheidet die Schichten Wissen, Informationen, Daten und Zeichen. REHÄUSER und KRCMAR (1996) illustrieren diese Begriffshierarchie in Abbildung 1.

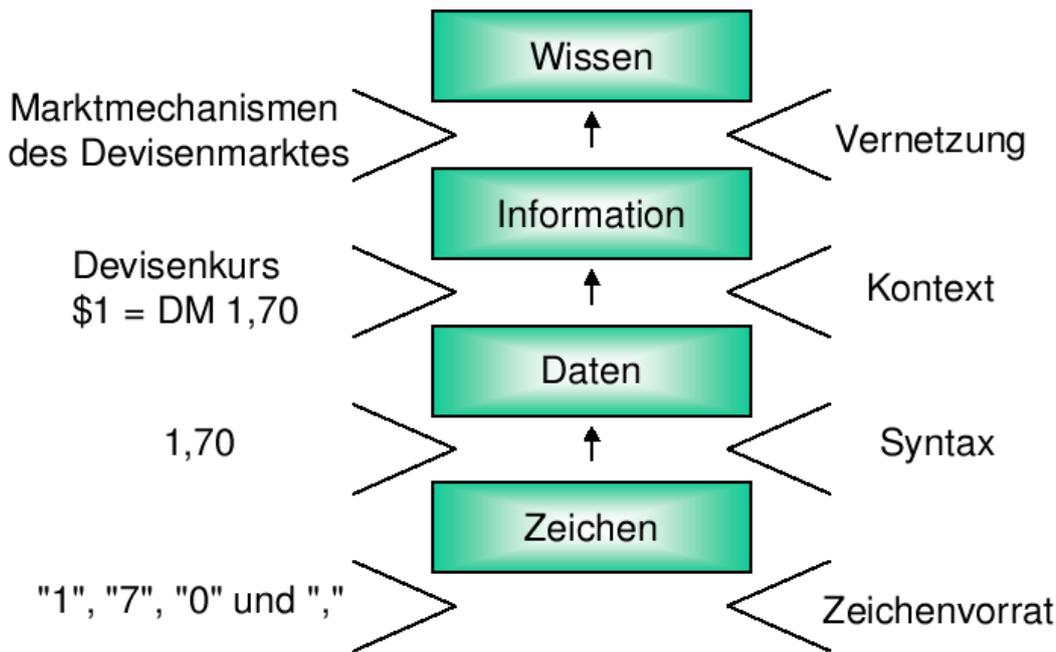


Abbildung 1: Hierarchie von Daten, Information und Wissen (REHÄUSER & KRUMHOLTZ 1996)

Zeichen werden durch Syntaxregeln zu Daten. Diese erhalten durch einen Kontext Bedeutung und werden dadurch zu Informationen, welche wiederum durch Vernetzung mit anderen Informationen zu Wissen werden.

In dem Zitat:

„Information hat Auswirkungen auf ihre Rezipienten, verändert das Weltbild, theoretische Einsichten, Einstellungen, beeinflusst Entscheidungen, macht Handlungen erst möglich. Es gibt keine wirkungslosen Informationen. Wird nichts im Rezipienten bewirkt, dann hat es sich nicht um Information gehandelt.“ (KUHLEN 1995, S. 42)

wird der pragmatische Aspekt von Information herausgestellt, während für den Begriff Wissen über Relevanz hinaus auch Wahrheit gefordert wird:

„Wir verstehen unter Wissen den Bestand an Modellen über Objekte bzw. Objektbereiche, und Sachverhalte, über den Individuen zu einem bestimmten Zeitpunkt verfügen bzw. zu dem sie Zugang haben und der mit einem zu belegenden Anspruch für wahr genommen wird. Als Wahrheitskriterium kann die Begründbarkeit angenommen werden.“ (KUHLEN 1995, S. 38)

### 1.3 Psychologie: Formen des Wissens

In der Psychologie werden verschiedene Arten des Wissens unterschieden. Diese Klassifikation der Wissensarten greift die schon von ARISTOTELES getroffene Unterscheidung zwischen theoretischem, praktischem und poetischem (hervorbringendem) Wissen auf und differenziert diese aus. Zudem werden in der Kognitionspsychologie diejenigen Prozesse untersucht, in denen Wissen unterschiedlicher Art und Weise erworben, gespeichert und abgerufen wird. Die Kognitionspsychologie beschäftigt sich somit im weitesten Sinne mit der Informationsverarbeitung des Individuums. In diesem Kapitel werden zunächst die einzelnen Wissenstypen dargestellt und sodann auf das Informationsverarbeitungsparadigma in der Psychologie und die darin postulierten Teilprozesse des Informationsverarbeitungsprozesses eingegangen.

Verschiedene  
Wissensarten

### 1.3.1 Deklaratives versus prozedurales Wissen

#### 1.3.1.1 Deklaratives Wissen

Das deklarative Wissen bezeichnet in der Kognitionspsychologie das Wissen über Gegebenheiten („wissen was“) in Abgrenzung zum handlungsorientierten bzw. prozeduralen Wissen („wissen wie“). Innerhalb des deklarativen Wissens können verschiedene Formen unterschieden werden. Diese sollen im Folgenden kurz erläutert werden.

Wissen über Fakten	Zu den Fakten gehören numerische Fakten wie die mathematische Konstante $\pi = 3,14159$ oder Propositionen wie „Der Wolf ist ein Raubtier“.
Wissen über Konzepte und Konzepteigenschaften	Konzepte werden durch ihren Konzeptnamen, ihre Extension und ihre Intension definiert. Extension ist die Menge aller Objekte, die zu dem Konzept gehört, die Intension ist die Menge der Merkmale, die ein Objekt besitzen muss, um zum Konzept zu gehören. Man unterscheidet zwischen Individualkonzepten, die als Extension eine einelementige oder zählbare Menge besitzen, und Massenkonzep-ten wie Flüssigkeiten oder Schüttgut, die keine stückweise abzählbare Extension besitzen. So ist das Konzept der psychologischen Gruppe zunächst – auf der syntaktischen Ebene – durch seinen Namen bestimmt. Seine Extension könnte – bei einer Kleinfamilie – durch „Mutter, Vater, Kind“ definiert werden. Die Intension wäre schon schwieriger festzulegen. So wäre zu entscheiden, ob man als Gruppe nur soziale Gebilde bezeichnen will, die – wie die Kleinfamilie – persönliche Interaktionen untereinander, ein gemeinsames Schicksal und ein Wir-Gefühl besitzen, oder auch soziale Kategorien wie „die Männer“, „die Frauen“. Wie man ein Konzept definiert, hängt von den jeweiligen Erkenntnisinteressen und Perspektiven ab.
Wissen über semantische Beziehungen	Semantische Beziehungen sind Aussagen zu zwei oder mehreren Konzepten, wie zum Beispiel Abstraktionen. Diese beschreiben beispielsweise die Zugehörigkeit eines Gegenstandes zu einem übergeordneten Begriff, der auch noch andere Gegenstände umfasst („ein Schrank ist ein Möbelstück, Stühle sind auch Möbelstücke“). Nach einem ähnlichen Schema ist es möglich, Teil-Von-Beziehungen („die Klinge ist ein Teil eines Schwerts“) so wie Ist-Ein-Beziehungen („Angela Merkel ist eine Politikerin“) herzuleiten. Ferner können auch zeitliche Beziehungen hergestellt werden; diese erlauben Schlussfolgerungen über chronologische Abfolgen („nach dem Winter folgt der Frühling“). Räumliche Beziehungen können ebenfalls Zusammenhänge schildern („in einem Behälter ist Inhalt“) genauso wie Kausalbeziehungen („es donnert, weil es geblitzt hat“).
Wissen über Ereignisse und Handlungen	Ein Ereignis ist eine Zustandsänderung eines Objektes zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über ein Zeitintervall hinweg. Eine Handlung ist ein Ereignis, das von einer Person ausgelöst wurde.
Wissen über Regeln und einschränkende Bedingungen	Wissen über einschränkende Bedingungen ist Wissen über die Unzulässigkeit von Zuständen oder Zustandsänderungen. Dies impliziert auch das Wissen über Regeln und die daraus resultierenden Verbote oder Gebote.
Metawissen	Metawissen ist Wissen über Wissen, z.B. Wissen über die Verlässlichkeit (Reliabilität) bzw. die Güte (Validität) von Fakten oder anderen Wissensarten oder eben Wissen über die Qualität von Wissen allgemein. Auch das Wissen, welches Mit-

glied einer Gruppe oder welche Expertin in einer Organisation über welche Kenntnisse und Fertigkeiten verfügt, ist Metawissen.

Grundlegend stellt die Wissenssoziologie fest, dass Erkenntnis nicht im Individuum, sondern in einem sozialen Kontext eingebettet ist. Wissen wird nicht von einem Menschen individuell erzeugt, sondern in der Interaktion und Kommunikation entwickelt, validiert und verändert. Dies bedeutet, dass Wissen sozial bedingt ist.

Wissen als soziale  
Konstruktion

### 1.3.1.2 Prozedurales Wissen

Prozedurales Wissen ist Wissen darüber, wie mit einer bestimmten Prozedur bzw. einem bestimmten Verarbeitungsprozess ein gewünschtes Ergebnis erreicht werden kann. Im Gegensatz zum deklarativen Wissen handelt es sich hierbei um dynamisches Wissen. Es besteht aus „Wenn-dann-Regeln“, die das in einer Situation anwendbare Handlungswissen einer Person konstituieren. Die Regeln sind abstrakt, modular, auf Ziele ausgerichtet und operieren auf der Basis des deklarativen Wissens. Sie beschreiben Bedingungen, wann bestimmte Operationen auszuführen sind.

BAUMGARTNER und PAYR (1994) sowie ANDERSON (2000) charakterisieren die prozedurale Vorgehensweise anhand von drei Merkmalen:

- Zielgerichtetheit: Das Verhalten ist auf ein bestimmtes Ziel hin organisiert.
- Zerlegung des Gesamtzieles in Teilziele bzw. Modularität: Um ein übergeordnetes Ziel zu erreichen, müssen Unter- oder Teilziele erlangt werden.
- Anwendung von Operatoren: Der Begriff Operator bezeichnet eine Handlung, die den vorliegenden Problemzustand in einen anderen Problemzustand transformiert. Die Lösung des Gesamtproblems ist eine Sequenz aus solchen bekannten Operatoren.

Ein Beispiel für prozedurales Wissen ist das Verfahren der schriftlichen Multiplikation. Das Ziel wäre hier das Ergebnis der Multiplikation, zum Beispiel des Produkts  $15 \times 25$ . Die Teilziele (die wiederum in Teilziele zerlegt werden könnten) bestehen aus den Produkten  $15 \times 2$  und  $15 \times 5$  und deren Summe, wobei das erste Teilergebnis vorher noch um eine Stelle nach links verschoben wird. Die für die Teilziele notwendigen Handlungen sind das Multiplizieren von  $15 \times 2$  und  $15 \times 5$  sowie das Addieren der beiden Teilergebnisse:

Beispiel

$$\begin{array}{r}
 15 \times 25 \\
 \text{-----} \\
 \phantom{15} 30 \\
 \phantom{15} 75 \\
 \text{-----} \\
 375
 \end{array}$$

Da prozedurales Wissen für eine intelligente Problemlösung wichtig ist, besitzt es meist eine größere Bedeutung als Faktenwissen. Allerdings dient Faktenwissen, welches vorgefertigte Antworten auf bestimmte Fragestellungen liefert, als Voraussetzung und Grundlage für prozedurales Wissen. Denn ohne das Faktenwissen,

dass  $5 \times 5 = 25$  ist, könnte auch die Multiplikation von  $15 \times 25$  nicht durchgeführt werden.

#### Wissenskompilierung

Deklaratives Wissen kann prozeduralisiert und automatisiert werden. Bezogen auf eine spezifische Wissensdomäne vollzieht sich diese Wissenskompilierung nach Anderson (2000) in drei Stufen:

1. Im *kognitiven* Stadium sind grundlegende konzeptuelle Wissensbestände aufzubauen und in einem semantischen Netz zu integrieren. In diesem Stadium liegt das Wissen nur deklarativ vor. Wenn man eine Aufgabe in diesem Stadium lösen will, muss man auf einzelne, erst schwach vernetzte Konzepte des Langzeitgedächtnisses zugreifen. Man muss dabei auf Regeln zurückgreifen, die inhaltsunspezifisch sind und die in anderen Kontexten aufgebaut wurden.
2. Im *assoziativen* Stadium werden spezifische Fähigkeiten in einem Fachgebiet, der so genannten Domäne, aufgebaut. Es entwickeln sich Assoziationen zwischen Bedingungen und spezifischen Operationen, die als „Wenn-Dann-Regeln“ das prozedurale Wissen in dieser Domäne ausmachen. Durch Anwendung und Übung des deklarativen Wissens aus Stufe 1 wird Wissen prozedural repräsentiert.
3. Das *autonome* Stadium wird meist erst nach wiederholter, meist langjähriger Erfahrung in einer Wissensdomäne erreicht. Die Regeln erreichen dann eine hohe Assoziationsstärke, sind zahlreich und stark verästelt. Das Handeln wird von den Regeln vielfach automatisch bzw. autonom bestimmt, die kognitive Kontrolle entfällt zunehmend.

### 1.3.2 Narratives und diskursives Wissen

LYOTARD (1997) nimmt eine weitere Unterteilung der Formen des Wissens in diskursives und narratives Wissen vor. Diskursives Wissen ist das im Diskurs ermittelte Wissen mit expliziter kollektiver Legitimation. Wissenschaftliches Wissen ist ein Spezialfall diskursiven Wissens, da es dem akademischen Diskurs und seinen Regeln unterliegt. Narratives Wissen ist das traditionelle Wissen in Form von Geschichten und Erzählungen, das sich implizit selbst legitimiert.

LYOTARD (1997) wollte herausfinden, wie sich die Industriegesellschaften durch die neuen Informationstechnologien, wie z. B. Internet, Datenbanken und generell computervermittelte Kommunikation, verändern. Dazu versuchte er zunächst, den gesellschaftlichen Stellenwert des Wissens, unabhängig von den Errungenschaften der Technik, zu klären. Unsere Gesellschaft habe, so seine Auffassung, bereits erkannt, dass das Wissen die bedeutendste Ressource im weltweiten Konkurrenzkampf darstellt. LYOTARD (1997) bezieht sich hier nicht nur auf das wissenschaftliche Wissen, denn dieses darf nicht als das ganze Wissen angesehen werden, sondern auf die Kombination von wissenschaftlichem und narrativem Wissen. Erst beide Wissensarten zusammen machen die Kompetenz einer Gesellschaft aus und definieren, wie die Leistungen, die in ihr vollbracht werden, zu bewerten sind.

Das narrative Wissen ist in Form von Erzählungen kommunizierbar und ermöglicht somit Berichte über Erfolge, Misserfolge und Problemlösungen. Es enthält damit Wissen, welches von Generation zu Generation weitergegeben wird. Das narrative Wissen bietet eine Vielfalt von Sprachspielen, d.h. vom sozialen Kontext abhängige Auffassungen und Perspektiven.

Narratives Wissen

Das wissenschaftliche Wissen fördert zwar ebenfalls Sprachspiele, jedoch nur solche, die der denotativen Form des Wissens entsprechen. Während das narrative Wissen wichtige Aspekte des sozialen Zusammenhangs eines sozialen Gebildes, d.h. einer Gruppe, Organisation oder Gesellschaft darstellt, ist das Kriterium für das wissenschaftliche Wissen seine Falsifizierbarkeit bzw. Verifizierbarkeit. Das soll nicht heißen, dass das wissenschaftliche Wissen keinen Bezug zur Gesellschaft besitzt; dieser ist jedoch lediglich indirekt, spiegelt sich zum Beispiel darin wider, welches Wissen abhängig von bestimmten historischen oder sozio-ökonomischen Bedingungen für relevant gehalten wird. Eine wissenschaftliche Aussage ist an sich niemals vor Falsifikation geschützt, ihr Geltungsanspruch ist also immer nur vorläufig. Die Geltung ist beim narrativen Wissen nicht ausschlaggebend, da beispielsweise auch fiktive Narrationen, Phantasie und Poesie dazu zählen.

Diskursives Wissen

Es ist weder möglich, dass vom wissenschaftlichen der Wert des narrativen Wissens beurteilt wird, noch, dass das narrative Wissen Kriterien für den Wert des wissenschaftlichen Wissens liefert. Die jeweiligen Gültigkeitskriterien sind unterschiedlich und nicht für beide gleichermaßen relevant.

### 1.3.3 Orientierungswissen und Handlungswissen

In der Psychologie findet sich eine weitere Unterscheidung zwischen Orientierungswissen und Handlungs- bzw. Verfügungswissen (BAUMGARTNER & PAYR, 1994; ursprünglich RYLE). Orientierungswissen ist Wissen, das jemand erwirbt, um sich in der Welt bzw. auf einem Gebiet zurechtzufinden, ohne schon in spezifischer Weise tätig zu werden. Wer Orientierungswissen hat, weiß mehr oder weniger, dass es den betreffenden Sachverhalt gibt, er/sie weiß aber nicht unbedingt etwas praktisch damit anzufangen. Orientierungswissen ist somit theoretisches Wissen und motiviert Wahrnehmung und Aufmerksamkeit. Es gibt einen ersten Überblick über eine Wissensdomäne und ihren Kontext.

Es stellt sich die Frage, wie man dieses Orientierungswissen für das eigene Handeln nutzen kann. Um Orientierungswissen in Handlungswissen zu verwandeln, muss es *operationalisiert*, d.h. in Wissen über Vorgänge und Verfahren transformiert werden. Ein solches „Know How“ wird durch Erfahrung und Übung erworben. So kann man beispielsweise durch aktives Erfragen Wissenslücken schließen oder durch praktische Erprobung von Wissen neues Wissen ableiten und vorhandenes neu strukturieren. In diesem Prozess werden Fertigkeiten entwickelt, die sich in ausführbaren Tätigkeiten als praktisches Wissen äußern.

Transformation von Orientierungswissen in Handlungswissen

Im Gegensatz zum theoretischen Wissen umfasst also Handlungswissen Erkennens- und Handlungsprozesse auf der Ebene von Fertigkeiten. Dieses Wissen ist nur schwer explizierbar und besitzt einen großen Anteil impliziter Wissens-elemente. Handlungswissen macht einen wichtigen Teil unseres Alltagswissens aus und ermöglicht alltägliche Handlungen, wie beispielsweise Rad- und Autofahren,

kochen, Klavier spielen oder auch Kindererziehung, ärztliche Diagnostik, Führungsverhalten im Beruf etc. Diese Fertigkeiten lassen sich zu Fertigkeitstypen zusammenfassen und einteilen in kognitive, psychomotorische, affektive und sozial-interaktive Fertigkeiten.

### **1.3.4 Implizites und explizites Wissen**

Mit der Unterscheidung zwischen theoretischem und praktischem Wissen eng verknüpft ist die Differenzierung zwischen explizitem und implizitem Wissen. Explizites, d.h. ausdrückliches oder deutliches Wissen ist uns geläufig. Es ist ein Wissen, das bewusst, verbalisierbar und durch Reflexion korrigierbar ist. Erfolgreiches (berufliches) Handeln beruht aber neben einem expliziten Wissen auch auf implizitem Wissen, d.h. auf Wissen, das nicht oder nur schwer verbalisierbar ist.

#### **1.3.4.1 Implizites Wissen**

Vom Wort her bedeutet implizites Wissen in Verbindung mit dem Konzept des expliziten Wissens das mit einbegriffene, mit enthaltene, mit eingeschlossene, nicht ausdrückliche Wissen. Wissenschaftliche Aussagen zum impliziten Wissen werden unter anderem in der Kognitionspsychologie, der Pädagogischen Psychologie, der Arbeitspsychologie und der Betriebswirtschaftslehre getroffen. In allen diesen Disziplinen geht es aus unterschiedlichen Perspektiven um die Frage, wie Lernen funktioniert, Expertise aufgebaut und in praktisches Handeln umgesetzt wird. Implizites Wissen lässt sich nicht oder nur schwer mit Worten ausdrücken. Mit anderen Worten, ein kognitiv aktiver Mensch weiß mehr, als er/sie verbalisieren kann. Er/sie kann unter Umständen seine/ihre Fähigkeiten demonstrieren, aber nicht vollständig erklären. Damit kann er/sie besser handeln als sein benanntes Wissen erwarten lässt. Implizites Wissen enthält deklaratives und prozedurales Wissen. Es ist personengebunden und kann zugleich situations- und kontextorientiert sein.

Die Aufnahme impliziten Wissens kann durch Routine und mehrmaliges Anwenden von vormalig bewusst Gelerntem erfolgen. Implizites Wissen kann aber auch durch nicht bewusstes Lernen aufgenommen werden und somit unreflektiert bleiben. Es kann Handlungen unbewusst beeinflussen bzw. leiten. Insbesondere bildet sich implizites Wissen durch Erfahrungssammlung. Implizites Wissen kann eine komplexe Struktur aufweisen. Es kann fehlerhaft sein. Allerdings können diese Fehler nur insoweit ausgeschaltet werden, als eine Explikation impliziten Wissens und damit eine Reflexion gelingt.

#### **1.3.4.2 Explizites Wissen**

Explizites Wissen ist kodifiziert, d.h. es kann in systematische Sprache übertragen werden. Ein gutes Beispiel für explizites Wissen sind wissenschaftliche Erkenntnisse, die in einer systematischen Terminologie und oft auch formalen Sprache verfasst und über Veröffentlichungen ausdrücklich kommuniziert werden. Weil es in eine kodifizierte Form überführt worden ist, kann explizites Wissen durch unterschiedliche Medien gespeichert, übertragen und verarbeitet werden. Es ist nicht nur verbalisierbar und übertragbar, sondern auch hinterfragbar und dadurch korrigierbar. Der Zugang zu einem expliziten Wissensbestand ist bewusst und deswegen reproduzierbar.

## 1.4 Fazit

Die verschiedenen Ansätze in der Organisationspsychologie und der Informationswissenschaft, Wissen zu definieren, würden wohl alle nicht vor PLATON bestehen. Es sind pragmatische Ansätze ohne Endgültigkeitsanspruch, die mit dem Kontext variieren. Sie betonen die Bindung des Wissens an Personen, die Vernetztheit des Wissens sowie seine Funktion in Problemlöseprozessen.