

Michael Dick und Theo Wehner

Zur Mobilität von Wissen: Nähe und Distanz beim Wissensaustausch

I) Definition

Wir definieren Wissen kurz als die Integration von handelnd erworbener Erfahrung über Bedeutungs- und Sinnggebung.

Wissen ist an Bewusstsein gebunden. Es ist ganzheitlich, indem es materielle, technische, soziale, kulturelle und subjektive Kontexte integriert. Wissen ist kein statisches Abbild einer Wirklichkeit, sondern unterliegt stetiger Veränderung, indem es an Wirklichkeit angepasst wird und diese verändert. Aus dieser Definition ergeben sich zwei Spannungsfelder, denen Wissen unterworfen ist.

Spannungsfeld 1 (personal – sozial):

Wissen ist an personales Bewusstsein gebunden, wird von ihm hervorgebracht, aktualisiert, weiter entwickelt. Gleichzeitig ist Wissen immer sozial, da es sowohl der Antizipation als auch der Evaluation von sozialen Situationen dient.

Spannungsfeld 2 (statisch – veränderlich):

Wissen ist nie endgültig und befindet sich in einer stetigen Entwicklung. Gleichzeitig stellt Wissen etwas Überdauerndes und Verlässliches dar, es bildet Strukturen und Konventionen.

II) Wissen ist in Handeln eingebettet

Wer vom Wissen spricht, spricht immer auch vom Handeln. Handeln vollzieht sich in konkreten Umwelten bzw. gegenständlich und symbolisch beschaffenen Kontexten. Wissen ist in diese Kontexte eingebettet (embedded), die Literatur spricht von embrained, embodied, encultured, embedded and encoded knowledge (Collins, Blackler) – von Wissen, das in Verstand, Leib, soziale Praxis, gelebte Kultur, Verfahren, Routinen, Werkzeuge sowie Symbole und Abbildungen eingelassen ist.

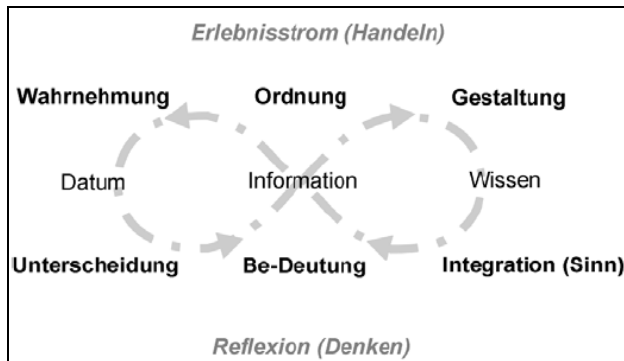
Diese Beschaffenheit von Wissen, seine unterschiedlichen Einbettungen und Erscheinungsformen beeinflussen, wie mobil / beweglich Wissen ist. Vereinfacht kann man sagen, Wissen bewegt sich auf einem Kontinuum zwischen gebunden (bounded) und beweglich (mobile).

Spannungsfeld 3 (gebunden – beweglich):

Wissen ist situiert, es entsteht in Situationen in ihrer ganzheitlichen Beschaffenheit und wird in diesen überprüft. Gleichzeitig abstrahiert es von diesen Situationen und ist dadurch übertragbar.

III) Gebundene und mobile Formen des Wissens

Der Versuch, Wissen aus dieser Einbettung zu lösen, führt zu den überdauernden Qualitäten des Wissens. Deren Erscheinungsformen sind etwa Sprache, Artefakte, Regeln und Verfahren, Informationen, Daten. Sie enthalten Wissen, das sich von der Person gelöst hat. In diesem Transformationsprozess verändert sich das Wissen. Eine populäre Unterscheidung, die auf diesen Umstand abhebt, ist die zwischen Daten, Informationen und Wissen.



Daten machen eine Unterscheidung zwischen zwei Zuständen, etwa Größe, Farbe, Weite, abgelaufene Zeit u. v. m. Informationen erfordern zusätzlich ein Relevanzkriterium, sie geben den Daten Bedeutung. Informationen erlauben Bewertungen und das Herstellen einer Ordnung. Wissen entsteht durch die Integration von Informationen in einen Aufgabenkontext. Information wird dazu mit einem zusätzlichen Relevanzkriterium angereichert, das konkreter Erfahrung entspringt. Diese Beziehung zwischen Daten, Informationen und Wissen ist zirkulär, weil Wissen einerseits in Informationen und Daten überführt wird, andererseits wiederum aus diesen entsteht.

Diese Beziehung ist aber auch hierarchisch, weil Daten durch die Anreicherung von Kontext zu Wissen werden. Daten abstrahieren am stärksten vom Kontext und sind daher am leichtesten transportierbar, am mobilsten. Ohne Kodierung sind sie aber auch nutzlos. Informationen erfordern ein höheres Maß an Kontext, um nützlich zu werden, etwa eine gemeinsame Sprache oder einen gemeinsamen Aufgabenzusammenhang. Sie setzen eine größere oder mindestens eine andere Nähe als Daten voraus. Wissen ist am stärksten mit Kontext verwoben. Um Wissen zu transportieren, muss Kontext geteilt werden, etwa über gemeinsame Erfahrungen oder Sozialisationsprozesse.

Dies können wir über empirische Projekte stützen. So zeigte sich bei der Implementierung von Wissensmanagement in Unternehmen immer wieder, dass Personen Wissen dann gerne und ohne Hindernisse austauschen, wenn es innerhalb bestehender Vertrauensgrenzen bleibt. Zurückhaltung, Schutz und Monopolisierung von Wissen treten dann auf, wenn bestehende Vertrauensgrenzen übertreten werden. Vertrauensgrenzen bestehen formell und informell, ohne dass beide Ebenen deckungsgleich wären.

IV) Vertrauen als Voraussetzung für Wissensaustausch

In Bezug auf die Frage, welche Nähe notwendig oder welche Distanz bei den Austauschprozessen möglich ist, helfen die Befunde aus der Vertrauensforschung (Luhmann, Giddens, Bachmann). Personales Vertrauen braucht facework commitment, was die Kopräsenz der Akteure voraussetzt. Auf der Grundlage dieses Vertrauentypus kann sich Systemvertrauen ausbilden, welches auf die physische Anwesenheit der Interaktionspartner verzichten kann und ein faceless commitment darstellt.

Sowohl der Aufbau von personalem als auch von Systemvertrauen kann technisch unterstützt oder vermittelt werden. Dies kann sogar mit graduellen Abstufungen geschehen (es liegt nur eine Fotografie des Interaktionspartners vor, seine Stimme ist hörbar, ich sehe und höre ihn über eine Webcam etc.). Auch das Systemvertrauen kann durch Hintergrundpräsenz erhöht werden und abgestuft implementiert sein (bei einem automatischen Buchungssystem gibt es eine Hotline etc.). Die technischen Unterstützungssysteme für beide Vertrauensformen können nun sowohl als Erleichterung als auch als Erschwernis erlebt werden (eine große Zahl von Bankkunden beziehen ihr Geld nicht am Automaten, sondern nur am Schalter).

In der Schaffung von medial oder technisch unterstützten Wissensräumen kommt es somit darauf an, einerseits die Vertrauensformen und den Status des jeweiligen Vertrauens zu berücksichtigen und andererseits die Akzeptanz gegenüber technischen Unterstützungssystemen zu erhöhen. Bei diesen Anliegen spielen Erfahrungen und Sozialisationsmuster eine größere Rolle, als sie durch vermeintlich ubiquitär einsetzbare Technologien außer Kraft gesetzt werden können: Radiologen befanden ihre Bilder immer noch lieber mit anwesenden Kolleginnen und Kollegen als in digitalisierter Form über Spital- und Landesgrenzen hinweg.

V) Substituierbarkeit physischer Nähe?

Wissen, dass in seiner eingebetteten Form ausgetauscht werden soll, erfordert physische, motivationale und begriffliche Nähe. Dadurch werden Erfahrungskontexte geteilt und personales Vertrauen ermöglicht. Ist dieses einmal hergestellt, kann physische Nähe in gewissem Grade substituiert werden. Zu beachten ist, dass diese Vertrauensebene leicht zerstört werden kann, aber langwierig im Wiederaufbau ist. Daten und Informationen können jenseits von Vertrauensgrenzen ausgetauscht werden. Physische Nähe ist hier substituierbar.

Vereinfacht lässt sich die Hypothese aufstellen, dass in der Reproduktion von Wissen über Daten und Informationen physische, technische, organisatorische oder kognitive Hilfsmittel austauschbar sind. Die Schaffung neuen Wissens als Ko-Konstruktion hingegen erfordert geschützte Konstellationen, in denen der Aufbau von personalem Vertrauen über das Teilen von Erfahrungskontexten möglich ist. Physische Nähe ist notwendig.