



**Drehen wir doch einmal die Perspektive: Ist es möglich, den Sinnspruch „Ein Bild sagt mehr als tausend Worte“ mit nur einem Bild darstellen? Wohl kaum, denn diese Überlegung zeigt die Grenzen bildlicher Darstellung. Sicher, Visualisierungen helfen beim Strukturieren, beim Erfassen und beim Lernen, wenn Sie sinnvoll eingesetzt werden. Aber der Zugang zu Wissen, das Erfassen, die Weitergabe, ja alle Formen des Umgangs mit Information und Wissen, sind zunächst Sprachhandlungen.**

Die evolutionäre Sonderstellung des Menschen ist in seiner Sprachfähigkeit begründet. Der Philosoph Peter Bieri fasst dies im Rückgriff auf eine lange sprachphilosophische Tradition, z.B. bei Platon, Kant, Herder, Humboldt, knapp zusammen: „Sprache gibt uns eine begriffliche Organisation von Erfahrung. Begriffe sind Prädikate, also Wörter in Aktion. Sie helfen uns, das Erfahrene zu klassifizieren. Anschauung ohne Begriffe, also ohne Sprache ist blind. Erst wenn wir ein Repertoire von Prädikaten haben, können wir etwas als etwas sehen und verstehen: als Maschine, als Geld, als Revolution. Sprache gibt uns ein System von Kategorien, das gedankliches Licht auf die Dinge wirft.“ [1]

Verwunderlich also, dass die Bedeutung der Sprache beim Wissensmanagement bestenfalls als Randphänomen thematisiert wird [2, 3] und die Linguistik den Bereich Wissensmanagement nur vereinzelt aufgreift. [4]

### Wissenskonstruktion – Wirklichkeitskonstruktion

Wikis, Blogs, Foren oder Community-Plattformen bereichern heute die Intranets von Unternehmen ganz selbstverständlich. Im Zuge von Web 2.0 rückten in den vergangenen Jahren die sozialen Komponenten beim Wissensaustausch in den Fokus. [5] Überraschend auch hier: Die sprachlich-kommunikativen Merkmale der sozialen Interaktionen bleiben unterbelichtet. Dabei ist längst erkannt, dass narrative Elemente und Methoden wesentliche Instrumente des Wissensmanagements sind. [6] Die häufig zitierte „Weisheit der Vielen“, die sich in Online-Communities manifestiert, basiert auf diskursiv-kommunikativen Wissenskonstruktionen der Akteure; ist also sprachlich fundiert.

Sprache ist das wirklichkeitskonstituierende Medium aller Wissensdomänen, unabhängig von der Organisationsform: medial-technisch (z.B. in Datenbank-Systemen), kommunikativ-pragmatisch (z.B. im Dialog), begrifflich-logisch (z.B. in Lexika) oder assoziativ (z.B. im Gedächtnis). Besonders deutlich wird dies bei Suchfragen aus Technik- und Anwendersicht. Die gebräuchlichen Kodifizierungsmethoden, wie das Indexieren, das Mapping, das Tagging oder das Annotieren und schließlich auch das Ranking basieren auf der Eingabe bzw. Verarbeitung von Schlag-, Stich- und Schlüsselwörtern. In den Sozialwissenschaften, z.B. im Bereich maschineller Sprachverarbeitung oder inhaltsanalytischer Ansätze,

ist dieser Zusammenhang ausführlich und gut dokumentiert. [7]

Sprache ist gleichsam die System-Nutzer-Schnittstelle beim Zugriff auf diese Kodifizierungen, sowohl bei der Sucheingabe als auch der Ergebnisausgabe. Sprachkompetenz der Nutzer und linguistisches Wissen sind elementare Voraussetzungen. Exemplarisch soll hier lediglich eine sprachstrukturelle Dimension, die der semantischen Relationen, genannt werden. Die Kenntnisse von Hyperonymen, Synonymen, Antonymen, Hyponymen, Kollokationen oder auch Assoziationen eröffnen dem Einzelnen vielfache Ordnungskriterien. Und zwar bei allen wissensbezogenen Anforderungen: beim Recherchieren, Aneignen, Lernen und Weitergeben. Eine elaborierte Sprachkompetenz nützt dem Anwender bei der Informationsbewältigung, beim individuellen und beim organisationalen Wissensmanagement. [8]

### Sprachliche versus visuelle Wissensvermittlung

Die modernen Technologien haben sowohl neuartige sprachbezogene Kommunikationsformen (Wikis, Chats) als auch neuartige visuelle Darstellungsmöglichkeiten (z.B. VR, AR) geschaffen. Zwar ist das Bildliche im Gegensatz zum Sprachlichen ein schwacher Code, aber Visualisierungen sind beim Informieren, Lernen, Problemlösen oder kreativen Denken gleichermaßen und erwiesenermaßen nützlich. [9] Sie sind insbesondere dann effizient, wenn konkrete oder abstrakte Sachverhalte zu veranschaulichen oder Sprachgrenzen zu überwinden sind (z.B. Barrierefreies Internet). Zweckmäßig ist es deshalb, die spezifischen Stärken beider Codes, des Sprachlichen und des Bildlichen, sinnvoll zu nutzen und eine optimale Passung im Hinblick auf die intendierten, kommunikativen Botschaften zu konzipieren und zu realisieren. Das heißt: Sprach- und Bilderwelt sind keine sich ausschließenden Konzepte – im Gegenteil: Sie decken verschiedene Perspektiven ab. Damit eröffnet das sprachliche Symbol-system eine kognitive Dimension, die die Ikonizität nicht erreicht. Bilder erschließen emotional-affektive Zugänge. Dieser Effekt hat auch in der Kunst Einzug ge-

halten. So spielt z.B. der Künstler René Magritte mit diesem Gegensatzpaar.

**Informationsarchitektur – Informationslogistik**

Mit Rückbezug auf die Verknüpfung symbolischer und ikonischer Ausdrucksmittel etablieren sich die beiden Bereiche: Informationsarchitektur und Informationslogistik. Die beiden Neologismen versinnbildlichen die dahinter stehenden Gestaltungsabsichten. Von Informationsarchitektur wird gesprochen, wo mit Bildern, Diagrammen oder grafischen Benutzerschnittstellen Wissen präsentiert und vermittelt wird. Informationslogistik bezeichnet die Optimierung von Verfügbarkeit und Durchlaufzeiten bei Informationsflüssen in Organisationen. Hierzu werden sprachliche Strukturen mit prozessorientierten, visuellen Mustern verknüpft. Hinter beiden Bereichen firmiert eine originär didaktische Zielsetzung. Nämlich: Die richtige Information zur richtigen Zeit im richtigen Format (symbolisch oder ikonisch) und in der richtigen Qualität für den richtigen Adressaten zu präsentieren.

**Bilder – Sprachbilder**

Zur Veranschaulichung komplexer Sachverhalte im Speziellen oder zur Wissensvermittlung im Allgemeinen eignen sich nicht nur Visualisierungen, sondern auch Sprachbilder. Hierbei sind zumindest drei Formen unterscheidbar: Analogien, Metaphern und Demonstrationen. Analogien sind unterscheidbar hinsichtlich origineller Formen und ihrer Klišees. Auch die Metaphern lassen sich in virulente (= originelle) Formen und in Stereotypen (= geläufige, abgegriffene) unterteilen. Beispiele, Modelle, Visualisierungen, Simulationen sowie Szenarios stellen unterschiedliche Formen von Demonstrationen dar. [10]

**Fazit:**

Beim Wissensmanagement wird speziell den Text-Bild-Relationen zukünftig eine wichtige Rolle zukommen. Denn das sprachliche Symbolsystem eröffnet kognitive Möglichkeiten, die der ikonische

Kategorie	Terminus	Form	Beispiel
I	Hyperonyme	übergeordnet	Gewürze
II	Synonyme	gleichbedeutend	Salz = Natriumchlorid
III	Antonyme	gegensätzlich	süß ↔ bitter
IV	Subordinationen/ Hyponyme	untergeordnete Begriffe	Gewürze Pfeffer – Rosmarin – Thymian
V	Kollokationen	verwertbares Mit-einandervorkommen	Salz ... streuen
VI	Koordinationen	nebengeordnet	Salz Pfeffer Senf
VII	Assoziationen	offen-strukturierte Verknüpfung	abschmecken, wiegen, Preis, Handel, exotisch, Gewürze, kochen, Zutaten

Ausgewählte semantische Relationen

Code nicht leisten kann. Umgekehrt erschließen Bilder affektive Zugänge. Für den Wissensaustausch sind daher Mischformen besonders geeignet, die sprachlich-inhaltliche Strukturen grafisch-visuell veranschaulichen, z.B. die bekannten MindMaps. Hier öffnet sich ein Feld für neuartige Umsetzungen, z.B. für thematische Gewichtungen [11], aber auch für das Ranking von Matches, die nicht wie üblich in Listenform, sondern als verzweigtes Netz präsentiert werden [12], oder für die Sichtbarmachung charakteristischer Wortbeziehungsstrukturen. [13]

(Bertelsmann). 2007.

- [9] Tergan, S.-O.: Wissensmanagement mit Concept Maps. In: Reinmann, G.; Mandl, H. [Hrsg.]: Psychologie des Wissensmanagements. Göttingen u.a. (Hogrefe). 2004.
- [10] Dormeier, S.: Wissensvermittlung im Hörfunk. Tübingen (Narr). 2006.
- [11] Themen der Woche auf Spiegel-Online: www.spiegel.de
- [12] www.kartoo.com
- [13] www.wortschatz.uni-leipzig.de

**Literatur:**

- [1] Bieri, P.: Brücke zum fremden Geist. In: DIE ZEIT, 19.12.2007 Nr. 52, S. 44f. Online: http://www.zeit.de/2007/52/Peter-Bieri-6.
- [2] Zimmermann, G.: Wissensmanagement – und die Sprache? In: wissensmanagement 3/2006.
- [3] Schnotz, W.; Heiss, S.: Die Bedeutung der Sprache im Wissensmanagement. In: Reinmann, G.; Mandl, H. [Hrsg.]: Psychologie des Wissensmanagements. Göttingen u.a. (Hogrefe). 2004.
- [4] Nickl, M.: Linguistik und Wissensmanagement. In: Wichter, S.; Stenschke, O. [Hrsg.]: Theorie, Steuerung und Medien des Wissenstransfers. Frankfurt/Main, Bern, NY, Paris: Lang. 2004.
- [5] Bendel, O.: Das 1x1 der Wikis und Weblogs. In: wissensmanagement 3/2006.
- [6] Geiger, D.: Wissen und Narration. Der Kern des Wissensmanagements. Berlin (Schmidt). 2005.
- [7] Kuckartz, U.: Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. Wiesbaden (VS Verlag für Sozialwissenschaften). 2005.
- [8] Ballod, M.: Informationsökonomie – Informationsdidaktik: Strategien zur gesellschaftlichen, organisationalen und individuellen Informationsbewältigung und Wissensvermittlung. Bielefeld



**Der Autor:**

Dr. Matthias Ballod hat über Texttechnologien promoviert und sich mit dem Thema „Wissenstransfer und Wissenstransformation“ an der Universität Köln habilitiert. Als Privatdozent lehrt er zurzeit an der Universität Koblenz; als Unternehmensberater ist er auf Wissensmanagement, Unternehmenskommunikation und Prozessoptimierung spezialisiert. Informationskompetenz und Informationsökonomie bilden Schwerpunkte im Training und der Weiterbildung; u.a. an der A&O-Akademie (Pirmasens).

ballod@wissensmanagement.net