

Erfahrungsgeleitete Arbeit und neue Perspektiven für die berufliche Bildung in der Pflege

Effektives und Zeit sparendes Handeln in der Pflege erfolgt nicht ausschließlich nach dem Handlungsmuster zweckrationaler Arbeit. Ebenso wichtig ist ein „erfahrungsgeleitetes, subjektivierendes Arbeitshandeln“.¹

Dies ist das Ergebnis einer Untersuchung in einem Altenheim, bei der das pflegerische Handeln erfahrener Altenpflegerinnen und Altenpfleger, die zeitlich gut mit ihrer Arbeit zurechtkommen, und deren Arbeitsqualität im Team und im Haus anerkannt ist. Im Folgenden seien zunächst einige Befunde dieser Untersuchungen dargestellt (1) und daran anschließend daraus resultierende Perspektiven für die berufliche Bildung umrissen (2).

Erfahrungsgeleitete Arbeit in der Pflege

Leitend für ein zweckrationales Arbeitshandeln ist ein planmäßiges Vorgehen, bei dem die Durchführung einzelner Arbeitsschritte soweit wie möglich vorab festgelegt (geplant) werden.

Interaktiv-dialogisches Vorgehen

Tatsächlich gibt es aber in der Arbeit kompetenter Altenpfleger keine konkrete Arbeitsplanung, sondern lediglich einen Rahmen, eine Orientierungsgröße, die offen bleibt für Abweichungen. Für das, was dann in der Pflege tatsächlich getan wird, spielt nicht der Plan, sondern die Interaktion und Kommunikation mit den Pflegebedürftigen die zentrale Rolle. Die nötigen Verrichtungen (Waschen, Hilfe beim Anziehen etc.) werden nicht schematisch und routinemäßig „nach Plan“ ausgeführt, sondern in Umfang, Dauer und Art situativ auf die jeweilige Individualität und Befindlichkeit des alten Menschen abgestimmt. Ausschlaggebend dafür ist die Wahrnehmung der aktuellen Situation des

alten Menschen: Eine solche Durchführung der Pflegearbeit hat immer den Charakter eines „Dialogs“, auch wenn dabei verbale Mitteilungen eine vergleichsweise geringe Rolle spielen. Mit einem solchen Vorgehen verbinden sich eine besondere sinnliche Wahrnehmung von Informationen und deren Interpretation sowie Beziehung zu den Pflegebedürftigen.

Komplexe sinnliche Wahrnehmung und subjektives Empfinden

Beim zweckrationalen Handeln wird die sinnliche Wahrnehmung darauf beschränkt, Eigenschaften der Umwelt möglichst exakt und objektiv zu registrieren und dementsprechend die einzelnen Sinne wie „technische Instrumente“ zu nutzen. Subjektives Empfinden gilt als eher störend, weil es die Objektivität der Wahrnehmung verzerre.

Demgegenüber erfordern sowohl das interaktiv-dialogische Vorgehen in der Pflege, als auch die Einschätzung der Befindlichkeit der Pflegebedürftigen, nach der sich die Durchführung der täglichen Arbeit schließlich richtet, eine differenzierte sinnliche Wahrnehmung gerade auch solcher „Informationen“, die sich nicht oder nur begrenzt exakt definieren und messen lassen. Ihre Wahrnehmung erfolgt über mehrere Sinne, wobei gerade auch subjektive Empfindungen handlungsleitend sind. Wenn die Pflegekräfte das Zimmer betreten, machen sie sich ein Bild über den aktuellen Zustand. Sie orientieren sich dabei an „Spuren“ einer unruhigen Nacht, ob jemand noch im Bett liegt, bereits angezogen ist usw. Ergänzt wird dies durch Wahrnehmungen des Gesichtsausdrucks, der Färbung der Haut, der Körperhaltung, des Zustandes des Bettes u. Ä. Neben den optischen Eindrücken ergeben sich auch aus Gerüchen wichtige Hinweise auf die psychisch-physische Befindlichkeit des Pflegebedürftigen. Akustisch wird vor

**Ein Beitrag von
Fritz Böhle und
Michael Brater,
München**

allein die Art zu sprechen wahrgenommen. Doch geht es hier nicht um die sachlichen Inhalte, sondern den Tonfall, die Lautstärke oder Erregtheit der Stimmen, die auf die aktuelle Befindlichkeit hinweisen. Wichtig sind auch die körperlichen Berührungen: „Ich spüre, wenn ich jemanden anfasse, ob er steif, locker ist, ob seine Haut warm oder kalt ist, wie er sich fühlt.“

Erfahrungswissen, assoziatives Denken und Gespür

Beim zweckrationalen Handeln werden Formen des Wissens und Denkens genutzt, die sich vor allem in logisch-schlussfolgernden Operationen und formalen Begriffen und Relationen vollziehen, bzw. im Gedächtnis gespeichert sind. Das berufliche Fachwissen ist vor allem hierdurch geprägt. Ein solches Wissen und entsprechende kognitive Prozesse sind auch in der Pflege unverzichtbar. Aber sie reichen nicht aus.

Als ebenso wichtig (und teilweise sogar wichtiger) wird das „Erfahrungswissen“ eingeschätzt. Es ist ein Wissen, das sich im Verlauf der praktischen Tätigkeit und des Umgangs mit älteren Menschen entwickelt hat. Für die Interpretation der zuvor beschriebenen sinnlichen Wahrnehmungen ist es die wesentliche Grundlage, ebenso wie für die Entscheidungen, die daraus für das eigene Handeln getroffen werden. Ein solches Wissen besteht aus einer Vielzahl eigener Erfahrungen, auf die man bei der Einschätzung einer konkreten Situation zurückgreift, aber auch aus sehr spezifischen und individuellen Kenntnissen über die Pflegebedürftigen, die im Verlauf des Umgangs mit ihnen erworben werden. Typisch hierfür die Aussage: „Je besser und länger man jemanden kennt, umso leichter wird es; wenn es klingelt, weiß ich schon warum.“ Aber auch: „Je besser man sie kennt, umso weniger klingelt es, weil man vorher schon weiß, was nötig ist.“ Desweiteren spielt sich das Denken bei der Beurteilung von Situationen und der Entscheidung, welche Handlungen notwendig sind, oft in „Bildern“ ab. „Ich erinnere mich an bestimmte Situationen und entscheide dann, was zu tun ist.“ Es handelt sich dementsprechend weniger um ein logisch-analytisches Folgern, sondern eher um ein „assoziatives Denken“. Eine wichtige Grundlage dafür ist das sich „Hineinversetzen“ in den anderen, allerdings nicht über eine „intellektuelle Analyse“, sondern primär über ein „Nachempfinden“. Gefühl ist dabei kein emotionaler Zustand, sondern ein Medium des Erkennens und Beurteilens. Gesprochen wird daher auch sowohl von „Gefühl“ wie von „Gespür“.

Empathische Beziehung zu den Pflegebedürftigen

Zweckrationales Handeln erfordert eine möglichst sachliche, distanzierte Beziehung zu Arbeitsmitteln und Arbeitsgegenständen, bei der das „Gegenüber“ als „Objekt“ wahrgenommen wird. In der Pflege gilt eine solche Distanzierung u. a. als Möglichkeit, den Gefahren eines psychischen Burnouts entgegenzuwirken.

Demgegenüber beruht jedoch das geschilderte „erfahrungsgeleitete Arbeiten“ auf einer empathischen Beziehung zu den pflegebedürftigen alten Menschen. Sie ist nicht im Sinne einer „emotionalen Bindung“ zu verstehen, sondern eher im Sinne einer „Vertrautheit“, die die eigene Arbeit erleichtert und eine wesentliche Voraussetzung ist für die oben beschriebene dialogisch-interaktive Durchführung der Pflegetätigkeit. Auch dann, wenn die zu betreuenden alten Menschen sehr hilflos sind, beruht die Beziehung zu ihnen grundsätzlich auf einer gleichwertigen wechselseitigen Anerkennung als Subjekt.

Der Pflegebedürftige wird als Partner wahrgenommen, von dem es, auch wenn er verwirrt ist, etwas zu erfahren gilt. Oft sind körperliche Äußerungen hier das zentrale Medium, über das sich – anstelle von Sprache – Interaktions- und Kommunikationsprozesse vollziehen.

Folgerungen für die berufliche Bildung

Wie die geschilderten Befunde zeigen, wird das vorherrschende arbeitswissenschaftliche Verständnis von „effektiver und effizienter Arbeit“ der Arbeit in der Altenpflege nicht gerecht. Bekräftigt wird dies auch durch andere Untersuchungen zur Rolle von „Intuition“ und „Erfahrung“ in der Pflege.²

Desweiteren legten die von uns untersuchten Pflegekräfte überzeugend dar, dass die Planung und Durchführung von Arbeit nach dem Schema zweckrationalen Handelns sowohl erheblich zeitintensiver als auch emotional belastender und anstrengender ist. Der Aufwand wird erhöht, da man ständig damit zu tun hat, „gegen“ die Pflegebedürftigen die Arbeit „durchzuziehen“. Je konkreter man die Pflegearbeit fasst, desto weniger konkret „planbar“ ist sie, desto unvorhersehbarer treten die verschiedenen Anforderungen auf. Sinnvoll und hilfreich ist daher, sich auf eine „Rahmenplanung“ zu beschränken und diese durch ein situativ ausgerichtetes Arbeitshandeln – so wie geschildert – im konkreten Ablauf auszufüllen. Dies darf nicht verwechselt werden mit einem „Da-

hinwursteln“, sondern erfordert selbst eine hohe berufliche Kompetenz.

Berücksichtigt man die geschilderten Besonderheiten der pflegerischen Arbeit – zu deren genauerer und systematischer Kenntnis ohne Zweifel weitere empirische Untersuchungen notwendig sind –, so ergeben sich eine Reihe grundlegender Konsequenzen und neue Perspektiven für die berufliche Bildung. Notwendig ist die systematische Förderung und Unterstützung der Heranbildung von Kompetenzen für ein erfahrungsgeleitetes, subjektivierendes Arbeitshandeln in der Pflege:

- Das erfahrungsgeleitete, subjektivierende Arbeitshandeln in der Pflege ist keine laienhafte Jedermanns-Vorgehensweise oder ein Zeichen mangelnder Professionalität, sondern es enthält ganz im Gegenteil außerordentlich hohe, anspruchsvolle Anforderungen an die persönliche Arbeitsautonomie, das Wahrnehmungsvermögen, die sozialen Fähigkeiten und vor allem an die Fähigkeiten der Selbstorganisation, die eine darauf gerichtete systematische Ausbildung verlangen. Gerade in der Befähigung zu jenem situativen, wahrnehmungsgeleiteten Arbeitshandeln liegt die besondere Professionalität der Altenpfleger – und nicht in dem letztlich vergeblichen Versuch, ein sachlich unangemessenes Handlungsmuster für die Pflege zu adaptieren.
- Deshalb müssen die genannten Fähigkeiten – des interaktiv-dialogischen Vorgehens, der sensiblen Wahrnehmung, des „Erfahrungswissens“ und der Empathie – als fachliche Kompetenzen anerkannt und in den Ausbildungsgängen zu den Pflegeberufen (neben den eher wissenschaftlich-objektivierenden Elementen) systematisch vermittelt werden im Sinne eines Ausbildungsschwerpunkts „berufliche Handlungsfähigkeit“.
- Das wirft erhebliche methodische und didaktische Probleme auf, die dringend in Modellversuchen erforscht werden sollten. Ausgangspunkt der Ausbildung dieser Fähigkeiten sollte es sein, die genannten Anforderungen und die ihnen entsprechenden Fähigkeiten in ihrer Bedeutung für das pflegerische Handeln überhaupt bewusst zu machen und sie von dem Vorurteil zu befreien, sie seien vorrational und vorprofessionell. Dazu könnte die Ausbildung an Erfahrungen aus den hier üblichen Vorpraktika anknüpfen und sie zur Grundlage eines spezifischen beruflichen Selbstverständnisses der Pflegeberufe machen.
- In der Fachausbildung selbst genügt es natürlich nicht, nur von diesen Fähig-

keiten und ihrer Bedeutung zu wissen; sie müssen vielmehr auch praktisch erübt werden, wie angehende Schreiner das Hobeln auch nicht theoretisch erlernen, sondern dadurch, dass sie es praktizieren. Damit gewinnt in den Pflegeausbildungen der fachpraktische Teil eine neue und zentrale Bedeutung.

- Innerhalb der Fachschulen könnte dieser fachpraktische Teil darin bestehen, dass hier entsprechende Übungen etwa zur Wahrnehmungsschulung, zur Entwicklung von Empathie oder zur Steigerung des subjektiven Empfindens genau so wichtig genommen und systematisch durchgeführt werden wie etwa Übungen zum Blutdruckmessen oder zum Lagern von Patienten. Vor allem ist es hierzu auch wichtig, einerseits das entsprechende sprachliche Vermögen ausdifferenzieren, andererseits aber auch das Wahrnehmungsvermögen vom jeweils mitgebrachten Begriffshorizont unabhängiger zu machen.
- Parallel dazu muss die Bereitschaft gefördert werden, dem eigenen Erfahrungswissen und den mit ihm verbundenen nicht-objektivierbaren Erkenntnisfähigkeiten so weit zu trauen, dass es auch subjektiv als zuverlässige Orientierungsgrundlage für die eigenen Entscheidungen und Handlungen akzeptiert wird.
- Der Schwerpunkt der Ausbildung der zum erfahrungsgeliteten Arbeiten in der Pflege notwendigen Fähigkeiten muss aber zweifellos in den praktischen Ausbildungsphasen liegen, die in der Pflegeausbildung traditionell in Form von Blockpraktika in den Pflegeeinrichtungen absolviert werden. So günstig es für die Ausbildung vor allem der Fähigkeiten zum selbstständigen beruflichen Handeln auch sein kann, wenn die PraktikantInnen „vor Ort“ als hochwillkommene Verstärkung des ohnedies immer zu knappen Personals sofort in den regulären Dienstablauf eingeplant werden, so sehr bedeutet die Anforderung, erfahrungsgelitet Arbeiten zu lernen aber nun auch, dass diese betrieblichen Praktika klare Lernziele und einen klaren Lehrauftrag bekommen, der sich in Zukunft wohl kaum lediglich erledigen lassen wird, sondern eine entsprechende Systematik und bewusste Didaktik und Methodik verlangt.
- Beispielsweise sollten solche Pflegekräfte als betriebliche Betreuer der Praktikanten ausgewählt werden, die selbst jene Fähigkeiten zum erfahrungsgeliteten Handeln in hohem Maße besitzen und sich dessen auch

möglichst bewusst sind; außerdem muss ihnen klar werden, dass genau hier eine ihrer wesentlichen Ausbildungsaufgaben liegt. Dieser Teil des Ausbildungsgeschehens kann und muss aber darüberhinaus auch durch bewusste Erkundungsaufgaben, den Einsatz von Beobachtungsleitfäden, entsprechende Protokollführung, persönliche Rückblicke und vor allem intensive Auswertungsgespräche zwischen Ausbildern und Praktikanten entscheidend verstärkt werden. Zu vermuten ist allerdings, dass man dann, wenn man die dem erfahrungsgeliteten Handeln in der Pflege tatsächlich zugrundeliegenden elementaren Kräfte und Fähigkeiten noch genauer und als eigenständige Kompetenzen erkennt, auch noch ganz andere, eher indirekt, dafür aber nachhaltig wirkende Lern- und Übungsformen entwickeln kann.

Diese Hinweise sollen genügen, um deutlich zu machen, dass nach den Ergebnissen unserer Untersuchung ein erfahrungsgelitetes, subjektivierendes Arbeitshandeln in der Pflegetätigkeit Umorientierungen sowohl im konkreten Verständnis der Pflegearbeit und ihrer arbeitsorganisatorischen Gestaltung³ wie auch der Ausbildung notwendig sind.

Anmerkungen

¹ Damit werden Aspekte des Arbeitshandelns beleuchtet, die mit dem Konzept „zweckrationalen Handelns“ nicht mehr oder nur sehr verkürzt erfasst werden. Die hierzu im Bereich industrieller Arbeit durchgeführten Untersuchungen zeigen, dass die Standardisierungen und Formalisierungen von Arbeitsabläufen nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen, wie sie z. B. bei hochstandardisierter Massenfertigung gegeben sind, zu den unterstellten Rationalisierungseffekten führen. Vor allem in der neueren Diskussion wurden aber auch im Bereich industrieller Produktion und Verwaltung die Grenzen solcher Rationalisierungskonzepte zunehmend erkannt. Vgl. in diesem Zusammenhang speziell zu den Grenzen zweckrationalen Handelns ausführlich: Böhle, F./Milkau, B.: Vom Handrad zum Bildschirm. Eine Untersuchung zur sinnlichen Erfahrung im Arbeitsprozeß, München/New York 1988; Böhle, F./Rose, H.: Technik und Erfahrung. Arbeit an hochautomatisierten Systemen, Frankfurt/New York 1992; Bolte, A.: Planung durch Erfahrung, Kassel; Martin, H. (Hg.) (1995): CeA-computergestützte erfahrungsgelitete Arbeit, Berlin/Heidelberg u. a. 1993. Unabhängig davon konnten auch Arbeiten der GAB München immer wieder zeigen, dass eine Reihe von charakteristischen Qua-

lifikationen moderner Arbeit im zweckrationalen Paradigma der Arbeit nicht zu erfassen sind, sondern dessen Ergänzung durch das Paradigma „künstlerischen Handelns“ verlangen (vgl. u. a. Brater, M./Büchle, U./Fucke, E./Herz, G.: Künstlerisch Handeln, Stuttgart 1989).

² Vgl. dazu auch die Studien von Benner, P.: From Novice to Expert, Menlo Park, CA: Addison-Wesley 1984; Benner P./Tanner C.: How Expert Nurses use Intuition. In: American Journal of Nursing, Jan. 1987, S. 23–31, Deutsche Übersetzung in Krankenpflege, Heft 5 und 6, 1991; Jensen K. P. et al: Der „Pflegerische Moment“ (caring Moment) und das „Grüne-Daumen-Phänomen“ bei Pflegenden in Schweden. In: Pflege, Band 8, Heft 2, 1995, S. 163–172; Kesselring, A.: Praxiserfahrung als Quelle des Lernens. In: Krankenpflege, Heft 8, 1993.

³ Nur erwähnt, aber nicht weiter ausgeführt sei, dass die gegenwärtigen Bestrebungen zu einer Steigerung der Effizienz pflegerischer Arbeit eher in eine gegenläufige Richtung gehen.

Prof. Dr. Fritz Böhle

Universität Augsburg/Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e. V. München

Dr. Michael Brater

GAB, Gesellschaft für Ausbildungs-forschung und Berufsentwicklung GbR München