

## Erfahrungswissen - die 'andere' Seite professionellen Handelns

Fritz Böhle

### Angaben zur Veröffentlichung / Publication details:

Böhle, Fritz. 2009. "Erfahrungswissen - die 'andere' Seite professionellen Handelns." In *Soziale Arbeit im Gesundheitsbereich: Wissen, Expertise und Identität in multiprofessionellen Settings*, edited by B. Geißler-Piltz and S. Gerull, 25–34. Opladen: Budrich UniPress.

### Nutzungsbedingungen / Terms of use:

licgercopyright



# Erfahrungswissen – die ‚andere‘ Seite professionellen Handelns

*Fritz Böhle*

## **Was ist Erfahrungswissen?**

Im Unterschied zu wissenschaftlichem Wissen ist das Erfahrungswissen ein Wissen, das in Verbindung mit praktischem Handeln erworben wird und somit im hohen Maße personengebunden und kontextbezogen ist. In der wissenschaftlichen Diskussion finden sich für ein solches Wissen unterschiedliche Bezeichnungen. Beispiele hierfür sind die Bezeichnung *knowledge of familiarity* (Göranzon/Josefson [Hg.] 1988) oder *implizites Wissen* (Polanyi 1985) sowie die Unterscheidung zwischen *deklarativem* und *prozedurellem Wissen* (Oberauer 1993) oder *to know how* und *to how that* (Ryle 1992). Und schließlich wird Erfahrungswissen oft auch als ‚Alltagswissen‘ bezeichnet, das sich aus dem alltäglichen, praktischen Tun ergibt. Erfahrungswissen erscheint auf den ersten Blick durchaus vertraut. Doch bei näherer Betrachtung verliert es seine eindeutigen Konturen und es kommt sehr Unterschiedliches zum Vorschein.

### *Traditionelles Verständnis*

Ein eher traditionelles, aber nach wie vor weit verbreitetes Verständnis begreift Erfahrungswissen als ‚Erfahrungsschatz‘, den man über Jahre hinweg erwirbt und ansammelt. Damit verbindet sich auch die Vorstellung von Erfahrungswissen als Routine. Durch praktisches Tun erwirbt man demnach Routine und Können ‚wie‘ etwas gemacht wird. Bei der Bewältigung von Problemen ist es auf dieser Grundlage nicht mehr notwendig, lange nachzudenken, sondern ‚man weiß‘, was zu tun ist. In neuen und unbekannten Situationen erscheint jedoch ein solches Erfahrungswissen nur begrenzt hilfreich, wenn nicht sogar gefährlich. So wird auch die Gefahr gesehen, dass Neues nur aus der Sicht des Bekannten beurteilt wird, dass von Erfahrungswissen oft auch ein Widerstand gegenüber Veränderungen ausgeht. Das Erfahrungswissen hat aus dieser Sicht eher einen konservativen Charakter.

## *Neues Verständnis von Erfahrungswissen*

In der neueren wissenschaftlichen Diskussion wird im Unterschied zum traditionellen Verständnis Erfahrungswissen vor allem als ein Wissen verstanden, das gerade zur Bewältigung neuer Situationen befähigt. Grundlegend für dieses Verständnis ist, dass Erfahrungswissen auf dem ‚Erfahrung-Machen‘ basiert und damit gerade neue Situationen, für die noch kein Wissen vorliegt und verfügbar ist, zu erfassen und zu bewältigen erlaubt. Gerade in neuen und unbekannten Situationen kommt es demnach darauf an, Wissen auf den Wege praktischen Handelns zu erwerben.

Des Weiteren wird nun Erfahrungswissen auch als eine wichtige Voraussetzung dafür gesehen, dass wissenschaftlich begründetes Wissen (überhaupt) praktisch umgesetzt und angewandt werden kann. Dabei geht es nicht mehr nur um die ‚praktisch Routine‘, sondern um eine eigenständige, wissensmäßige Ergänzung wissenschaftlichen Wissens. Erfahrungswissen bezieht sich aus dieser Sicht vor allem auf die Kenntnisse der jeweils konkreten Gegebenheiten und das Zusammenwirken unterschiedlicher Einflussfaktoren auf die Problemstellung und die Problemlösung. Erfahrungswissen wird hier auch als ‚Kontextwissen‘ oder ‚Arbeitsprozesswissen‘ bezeichnet: Es wird zum Ausdruck gebracht, dass sich dieses Wissen – im Unterschied zur wissenschaftlichen Fachsystematik – auf die jeweils in einem bestimmten Arbeitsprozess zusammenwirkenden technischen, organisatorischen, personellen, sozialen und kulturellen Faktoren sowie auf die aktuellen und langfristigen Wirkungen bezieht (vgl. Fischer 2000; Kruse 1986).

Es ist durchaus möglich, Erfahrungswissen (wie wissenschaftlich begründetes Wissen) explizit darzustellen, zu dokumentieren und anderen mitzuteilen. So lässt sich z. B. ein konkreter Fall detailliert beschreiben, ebenso können die Schritte, die zu Problemlösungen führen, dokumentiert werden. Auch wenn dieses im praktischen Handeln gewonnene und angewandte Wissen oft nicht bewusst ist, lässt es sich durch Reflexion explizieren. Hierauf richten sich in Unternehmen auch neue Organisationskonzepte und das Wissensmanagement: Das Erfahrungswissen der MitarbeiterInnen soll zugänglich gemacht werden (vgl. Nonaka/Takeuchi 1997). Doch es scheint fraglich, ob so das Erfahrungswissen in seiner vollen Breite und Qualität erfasst wird.

## **Erfahrungswissen als implizites Wissen**

Im Rahmen des Wissensmanagements wird Erfahrungswissen zumeist als ein implizites Wissen bezeichnet. Aufgabe des Wissensmanagements ist es, das implizite Wissen in ein explizites Wissen zu transformieren. Der Begriff des

*impliziten Wissens* wird jedoch nur sehr oberflächlich und ungenau verwendet. Dieser Begriff stammt von dem Wissenschaftsphilosophen Polanyi. Polanyi stellt fest, dass Menschen mehr wissen als sie in Worten ausdrücken können und dass dieses implizite Wissen ein inkorporiertes, körperliches Wissen ist. Er illustriert dies am Beispiel des Blinden, der mit dem Blindenstock die Welt erfährt und sich einverleibt (vgl. Polanyi 1985: 23f.). In einer ähnlichen Weise sprechen die Philosophen Merleau-Ponty und Schmitz von einer körperlich-leiblichen Verbundenheit zur Welt und einer hierauf beruhenden, spürenden Wahrnehmung als Grundlage von Erfahrung und Erkenntnis (vgl. Merleau-Ponty 1966; Schmitz 1994).

Frage man in der Praxis genauer danach, was mit Erfahrungswissen oder praktischer Erfahrung gemeint ist, so stößt man auf Phänomene wie: ein Gefühl für Technik und Materialien, das Erahnen einer Störung, der richtige Riecher bei der Suche nach Ursachen oder die blitzschnellen Entscheidungen ohne langes Nachdenken. Auch die in industriesoziologischen Untersuchungen oft genannte „technische Sensibilität“ ist hierfür ein Beispiel. Damit ist die Fähigkeit gemeint, „ein kompliziertes technisches Funktionieren so mit zu vollziehen, daß man es in den eigenen Bewegungsablauf zugleich übernehmen und selbst fortsetzen kann“ (Popitz u. a. 1964: 197), oder die Fähigkeit, einen „technischen Prozess so mit zu vollziehen, daß er (der Arbeiter) jederzeit und ohne Unterbrechung zum Umschalten auf das gerade benötigte Verhaltensmuster in der Lage ist“ (Kern/Schumann 1970: 91). Ein gemeinsames Kennzeichen solcher Phänomene ist: Sie fügen sich nicht ohne weiteres in die Kriterien für ein planmäßig-rationales Handeln und explizites Wissen ein. So sind sie in der Praxis durchaus bekannt, tauchen aber offiziell bei der Beschreibung von Arbeits- und Qualifikationsanforderungen kaum auf. Sehr passend ist daher der in der angelsächsischen Diskussion gebräuchliche Begriff der *tacit skills*. Damit wird zum Ausdruck gebracht, dass es sich um Fähigkeiten handelt, die zwar praktisch angewandt werden, dass dies aber eher „stillschweigend“, unter der Oberfläche dessen, was eigentlich als richtig und notwendig angesehen wird, erfolgt. Allerdings ist auch die Vorstellung weit verbreitet, dass solche Fähigkeiten mit der fortschreitenden Verwissenschaftlichung und Technisierung von Arbeitsprozessen obsolet, wenn nicht sogar gefährlich werden. Doch dies ist ein Irrtum.

Untersuchungen in unterschiedlichsten Arbeitsbereichen zeigen, dass gerade auch bei fortschreitender Technisierung – beispielsweise bei der Überwachung und Regulierung komplexer technischer Systeme – das Erfahrungswissen qualifizierter Fachkräfte unverzichtbar ist und dass Phänomene wie das Gefühl für Technik oder das Erahnen einer Störung, bevor sie technisch angezeigt wird (und das System abschaltet), wichtige Fähigkeiten sind. Dieses Erfahrungswissen wird durch wissenschaftlich begründetes Wissen nicht ersetzt, sondern ist ein eigenständiges Wissen, das neben und zusätzlich zum wissenschaftlich begründeten Wissen notwendig ist. Dies ist nicht nur bei der

Arbeit mit technischen Systemen der Fall, sondern vor allem auch bei der Arbeit ‚mit‘ und ‚am‘ Menschen wie im Fall personenbezogener Dienstleistungen und medizinischer Versorgung.

Ein wesentlicher Grund dafür, dass (implizites) Erfahrungswissen notwendig ist, liegt darin, dass in der Praxis eine vollständige wissenschaftliche Durchdringung und Beherrschung konkreter Arbeitsprozesse – ob in der Produktion, der Verwaltung oder bei Dienstleistungen – wenn überhaupt nur in Ausnahmefällen möglich ist. Es treten auch bei optimaler Planung Unregelmäßigkeiten und Unwägbarkeiten auf, die ex ante nicht vorhersehbar sind. In solchen Situationen muss – zumeist unter Zeitdruck und vor allem mit nur begrenzt verfügbaren expliziten Informationen und explizit wissenschaftlich begründetem (Fach-)Wissen – gehandelt werden. Oft erscheint, ‚von außen‘ betrachtet, die Art, wie hier gehandelt wird, als ein Entscheiden ‚aus dem Bauch heraus‘ oder ein ‚Durchwurzeln‘, ‚Improvisieren‘. Doch dieser Eindruck täuscht. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass Fachkräfte in solchen Situationen zwar weder planmäßig-rational handeln noch wissenschaftlich begründetes (Fach-)Wissen heranziehen, sie gehen jedoch gleichwohl mit einer bestimmten Methode und Systematik vor. Zum Vorschein kommt eine ‚andere‘ Handlungsweise zur Lösung von Problemen, die sich von einem planmäßig-rationalen Handeln unterscheiden. Und zugleich zeigt sich bei genauerer Betrachtung, dass es sich bei den zuvor genannten Phänomenen (Gespür für Technik usw.) nicht um ein isoliertes (Erfahrungs-)Wissen handelt, sondern dass dieses Wissen unmittelbar eingebunden ist in eine besondere Form praktischen Handelns. Im Folgenden werden einige Merkmale des planmäßig-rationalen Handelns kurz umrissen, daran anschließend wird die mit dem impliziten Erfahrungswissen verbundene, besondere Form praktischen Handelns dargestellt.

## **Professionelles Handeln – vorherrschende Vorstellung**

Professionelles Handeln beruht nach dem vorherrschenden Verständnis auf der Anwendung wissenschaftlichen Wissens und einem planmäßig-rationalen Handeln. Charakteristisch für ein planmäßig-rationales Handeln ist eine Vorgehensweise, die auf dem Grundsatz ‚erst denken, dann handeln‘ beruht. Praktische Handlungen werden demnach erst dann ausgeführt, wenn zuvor entschieden wurde, mit welchem Ziel und in welcher Weise gehandelt werden soll. Das praktische Handeln wird dementsprechend geplant und: je besser die Planung, desto erfolgreicher die Durchführung. Ein zweites Merkmal bezieht sich auf Wissen und Denken. Wenn die Planung des Handelns dem praktischen Handeln vorausgeht, ist ein Wissen notwendig, das unabhängig von der Erfahrung, die durch das praktische Handeln entsteht, vorliegt. Dem ent-

spricht wissenschaftlich begründetes Wissen und logisch-analytisches Denken. Die sinnliche Wahrnehmung hat sich darauf einzurichten, Informationen aus der Umwelt möglichst exakt und objektiv zu registrieren und einer verstandesmäßigen Interpretation zuzuführen. Dies erfordert die Trennung der sinnlichen Wahrnehmung vom subjektiven Empfinden. Am ehesten geeignet scheint hierfür die visuelle Wahrnehmung, die im Unterschied zu den so genannten niederen Sinnen (wie Tasten, Riechen, Schmecken) in besonderer Weise der verstandesmäßigen Lenkkraft und Kontrolle zugänglich ist. Der Körper spielt nur eine untergeordnete Rolle. Er wird ‚ruhig gestellt‘ und wird – soweit er überhaupt benötigt wird – wie ein technisches Werkzeug eingesetzt. Und schließlich wird davon ausgegangen, dass beim professionellen Handeln eine distanzierte, sachliche und affekt-neutrale Beziehung zu Gegenständen und Problemen, die es zu lösen gilt, eingenommen wird. Dem widerspricht nicht, dass dies mit Engagement geschieht und dass Probleme ggf. auch mit Leidenschaft aufgegriffen werden, sie sind jedoch lediglich als Motivation und Antrieb willkommen, bei der Analyse und Entscheidungsfindung sind sie jedoch auszuschalten, um die Gefahr subjektiver Verzerrungen zu vermeiden. Professionelle Kompetenz zeigt sich aus dieser Sicht vor allem in der Problemanalyse und der Entwicklung von Lösungswegen. Deren praktische Durch- und Ausführung erscheint demgegenüber lediglich als Vollzug vorangegangener Planungen und Entscheidungen.

## **,Abweichungen‘ in der Praxis**

Wie sich in der Praxis zeigt, kann bei der Lösung von Problemen nicht immer nach dem Modell eines planmäßig-rationalen Handelns vorgegangen werden. Oft fehlen die notwendigen Informationen und wenn sie vorhanden sind (oder wären) fehlt die Zeit, sie systematisch wahrzunehmen und zu analysieren. Möglich ist da bestenfalls eine „bounded rationality“ (Simon 1957, 1973). Man kann nicht lange nachdenken, sondern muss rasch handeln. Des Weiteren zeigen Untersuchungen, dass das Wissen und Können von ExpertInnen nicht nur auf der Anwendung wissenschaftlichen Wissens und wissenschaftlicher Methoden beruht. ExpertInnen handeln nicht durchweg nach dem Grundsatz ‚erst denken, dann handeln‘: Oft erfolgt vielmehr eine ‚reflection in action‘ und ein ‚Dialog‘ mit den Sachverhalten (vgl. Schön 1983). Des Weiteren erfordert die praktische Anwendung wissenschaftlichen Wissens die Fähigkeit, generelles und systematisch strukturiertes Wissen auf jeweils konkrete Situationen hin fallspezifisch zu konkretisieren. In Untersuchungen wird dies als widersprüchliche Einheit von universalisierter Regelanwendung und gleichzeitig striktem Fallbezug bezeichnet (vgl. Oevermann 1999: 76, 126; Dewe/Ferchhoff/Scherr 1995: 15f.). Und schließlich haben Forschungen zur

künstlichen Intelligenz darauf aufmerksam gemacht, dass professionelles Handeln nicht allein auf formalisierbarem, wissenschaftlich begründetem Wissen und logisch-analytischem Denken beruht, sondern ExpertInnen zeichnen sich gerade dadurch aus, dass sie etwas können, „was Computer nicht können“ (vgl. Dreyfus 1985; Dreyfus/Dreyfus 1988). Auch führten die Forschungen zur künstlichen Intelligenz zu der irritierenden Erkenntnis, dass es offenbar leicht möglich ist, komplizierte intellektuelle Operationen technisch zu simulieren (beispielsweise einen Schachcomputer mit erstaunlichen Leistungen zu entwickeln), während aber scheinbar einfache praktische Handlungen (wie Treppensteigen oder Fußballspielen) nur mit vergleichsweise geringem Erfolg von Robotern bewältigt werden. Dies hat zu einem weit reichenenden Paradigmenwechsel geführt: Statt sich auf bewusstseinsmäßig-intellektuelle Prozesse zu konzentrieren, richtet sich nun die Aufmerksamkeit auf eine „embodied intelligence“ und damit auf die körperliche Fundierung intellektueller Prozesse, auf eine in körperliche Handlungen eingebundene Intelligenz (vgl. Lenzen 2002; Mainzer 2003).

Es finden sich also in der Praxis eine Reihe von „Abweichungen“ vom Modell des planmäßig-rationalen Handelns. Das Erstaunliche und Irritierende ist, dass dies in der Praxis keineswegs als ein Mangel erscheint, sondern umgekehrt: Gerade dies scheint ein wesentliches Element professionellen Handelns und Könnens. Die genannten Beispiele und die vorliegenden Untersuchungen weisen darauf hin, dass es neben dem wissenschaftlich begründeten Wissen und dem planmäßig-rationalen Handeln offenbar auch noch etwas „anderes“ gibt. In arbeitssoziologischen und psychologischen Untersuchungen wurde hier das Konzept des subjektivierenden Handelns entwickelt.

## **Erfahrungswissen und subjektivierendes Handeln**

Das planmäßig-rationale Handeln lässt sich auch als ein objektivierendes Handeln beschreiben. Betont wird damit, dass sich dieses Handeln an vom handelnden Subjekt unabhängigen, objektiv gültigen und richtigen Kriterien orientiert. Des Weiteren wird mit dem Begriff objektivierend betont, dass die Umwelt – auf die sich das Handeln richtet – als ein vom Handelnden getrenntes, unabhängiges Objekt begriffen wird. Die mit dem impliziten Erfahrungswissen verbundene Handlungsweise lässt sich demgegenüber als ein subjektivierendes Handeln bezeichnen.<sup>1</sup> Damit wird zum Ausdruck gebracht, dass

---

1 Die folgenden Ausführungen beruhen auf unterschiedlichen theoretischen und empirischen Untersuchungen in verschiedenen Arbeitsbereichen (ausführlich vgl. Böhle/Milkau 1988; Böhle/Rose 1992; Bolte 1993; Carus/Schulze 1995; Pfeiffer 1999, 2007; Böhle/Pfeiffer/Sevsay-Tegethoff 2004; Weishaupt 2006).

gerade subjektive Faktoren, wie Gefühle, subjektives Erleben und Empfinden, eine wichtige kognitive und handlungspraktische Rolle spielen. Des Weiteren weist diese Bezeichnung darauf hin, dass die Arbeitsgegenstände – Dinge wie Personen – nicht vollständig berechenbar und beherrschbar sind und dass sie ‚wie‘ ein lebendiges Subjekt wahrgenommen werden. Des Weiteren spielt bei dem subjektivierenden Handeln die Erfahrung – und hier insbesondere das ‚Erfahrung-Machen‘ durch das praktische, sinnlich-körperliche Erfahren – eine wesentliche Rolle: Sie bildet die Grundlage für den Erwerb von Wissen. Wird das subjektivierende mit dem objektivierenden Handeln verglichen, so zeigen sich im Einzelnen Unterschiede in der Vorgehensweise, der sinnlichen Wahrnehmung, den mentalen Prozesse (Denken) und in der Beziehung zu den Arbeitsgegenständen. Sie haben beim subjektivierenden Handeln eine andere Ausprägung, stehen auch in einem anderen, wechselseitigen Verhältnis. Im Unterschied zum Grundsatz ‚erst denken, dann handeln‘ gestaltet sich die Vorgehensweise beim subjektivierenden Handeln explorativ und dialogisch. Praktisches Handeln basiert nicht auf vorangegangenen Analysen und Entscheidungen, sondern ist vielmehr selbst ein Mittel, um Eigenschaften und Wirkungsweisen konkreter Gegebenheiten zu erkunden. Typisch hierfür sind Schilderungen von technischen Fachkräften, dass ‚man die Antwort des Materials abwarten muss‘ oder dass ‚man sich bei einer Störung an den Fehler herantasten und bei Eingriffen die Reaktion der technischen Anlage abwarten muss‘. In solchen Situationen wird Technisch-Materielles mit Lebendigem verglichen und davon gesprochen, dass man mit der Technik ‚kämpft‘ und sich auf das System ‚einstellen‘ muss. Eine besondere Rolle spielt dieses interaktive Vorgehen bei der Arbeit mit Menschen. Personenbezogene Dienstleistungen, wie sie beispielsweise in der Pflege erbracht werden, können auch im Fall scheinbar einfacher Verrichtungen (etwa die Hilfe beim Waschen) weder schematisch noch routinisiert durchgeführt werden. Der Umgang mit älteren Menschen steht hier exemplarisch für alltägliche Unwägbarkeiten, und es ist daher notwendig, sich auf die jeweiligen Befindlichkeiten das Gegenüber einzustellen. Treffend hierfür ist die Beschreibung als ‚Kommunikation ohne Worte‘. Es erfolgt eine laufende, ineinander verwobene aktive und reaktive Abstimmung des eigenen Handelns mit dem Gegenüber, und es ist eher als ein ‚Miteinander‘ als ein einseitiges, instrumentelles Einwirken und Steuern zu charakterisieren.

Ein zweites Merkmal, worin sich das subjektivierende Handeln von dem objektivierenden, planmäßig-rationalen Handeln unterscheidet, betrifft die sinnliche Wahrnehmung. Sie beruht wesentlich auf dem subjektiven Empfinden und körperlichen Spüren. Ein Beispiel hierfür ist die Wahrnehmung von Geräuschen bei der Arbeit mit Maschinen und technischen Anlagen. Sie sind für technische Fachkräfte (neben den technischen Anzeigen) wichtige Informationsquellen, um Unregelmäßigkeiten und Fehler im technischen Ablauf zu erkennen. Für Laien sind solche Geräusche ein diffuser Lärm und lediglich

eine Belastung. Erfahrene Fachkräfte nehmen demgegenüber solche Geräusche als ‚warm‘, ‚rund‘ oder als ‚schrägen‘ Ton, bei dem man ‚eine Schmerzempfindung‘ hat, wahr. Des Weiteren werden unterschiedliche Informationen nicht einzeln, sondern als ‚Bild‘ wahrgenommen und mit Vorstellungen über nicht unmittelbar wahrnehmbare Gegebenheiten verknüpft. Doch nicht nur die visuelle Wahrnehmung und das Hören, sondern auch die so genannten ‚niederen‘ Sinne erweisen sich hier als wichtige Informationsquellen. Erfahrene Pflegekräfte können am Geruch die jeweilige körperliche Verfassung eines/r PatientIn oder den Zustand einer Wunde beurteilen.

Ein dritter Unterschied zum planmäßig-rationalem Handeln betrifft die mentalen Prozesse, das Denken. Charakteristisch ist ein assoziatives und bildhaftes Denken. Ein aktuelles Ereignis löst Assoziationen aus, ähnliche Situationen werden erinnert, wobei unterschiedliche, hiermit verbundene Erfahrungen und Erlebnisse vergegenwärtigt werden. Solche Situationen werden nicht analysiert, sondern ‚erlebt‘. In ähnlicher Weise erinnert man sich an akustische Abläufe und Bewegungen. Eine wichtige Rolle spielt das ‚Sich-Hineinversetzen‘. Damit ist nicht nur ein geistiger Akt gemeint, sondern vor allem ein emotionales und körperliches Einfühlen und Nachvollziehen.

Das hier beschriebene dialogisch-interaktive Vorgehen, die empfindend-sinnliche, spürende Wahrnehmung sowie das assoziativ-bildhafte Denken und subjektive Nachvollziehen sind unmittelbar miteinander verbunden und bedingen sich wechselseitig. In der Praxis werden jedoch – wenn überhaupt – meist nur punktuell einzelne solcher Phänomene – so wie dies zuvor geschildert wurde – bemerkt. Doch wie eine genauere Betrachtung zeigt, beruhen sie auf einem besonderen Umgang mit Arbeitsgegenständen und -mitteln, ihrer sinnlichen Wahrnehmung und mentalen Prozessen. Des Weiteren beruhen sie auch auf einer Beziehung zur Umwelt, die sich nicht durch Distanz, sondern durch Nähe, Einheit und Verbundenheit auszeichnet. Arbeitsmittel und -gegenstände werden nicht als Objekte, sondern als bzw. ‚wie‘ Subjekte betrachtet. Auch Technisches erscheint als etwas ‚Lebendiges‘, das über ein ‚Eigenleben‘ verfügt. Auf dieser Grundlage entsteht eine Vertraulichkeit mit den Arbeitsgegenständen und -mitteln und es ist zugleich nicht überraschend, sondern normal, wenn Situationen auftreten, die *ex ante* nicht vollständig vorhersehbar sind. Des Weiteren erscheint es auch als weitgehend normal, dass man sich auf die Dinge, mit denen man es zu tun hat, ‚einstellen‘ muss, sich in gewisser Weise ‚arrangieren‘ muss – im Unterschied zur Annahme, das (professionelle) Handeln basiere auf einseitiger, instrumenteller Manipulation und Beherrschung.

Die hier geschilderten Ergebnisse aus empirischen Untersuchungen zeigen: Probleme werden in der Praxis nicht allein durch ein planmäßig-rationales Handeln und wissenschaftlich begründetes (Fach-)Wissen gelöst. Dabei wird deutlich, dass es sich hier keineswegs nur um eine „bounded rationality“ handelt, sondern um Handlungsweisen, die eine eigenständige Systematik und

Handlungslogik aufweisen. Das planmäßig-rationale Handeln und wissenschaftlich begründetes Wissen werden keinesfalls in Frage gestellt: Es ist eine wichtige Grundlage professionellen Handelns. Zum Vorschein kommt jedoch zugleich eine bisher weitgehend verborgene, ‚andere‘ Seite professionellen Handelns. Sie ist in der Praxis durchaus bekannt, wird aber bisher nicht als eine besondere Methode des Handelns erkannt oder gar wertgeschätzt und gefördert. Sofern sie wahrgenommen wird, erscheint sie leicht als eine Abweichung von dem, was eigentlich sein sollte. Doch die Untersuchungen zu subjektivierendem Handeln zeigen, dass gerade bei fortschreitender Komplexität technischer und organisatorischer Prozesse sowie angesichts der wachsenden Bedeutung der Arbeit ‚am‘ und ‚mit‘ Menschen (Pflegen und Betreuen, Beraten, Lehren und Erziehen usw.) professionelles Handeln sowohl ein objektivierendes, planmäßig-rationales Handeln als auch ein subjektivierendes, erfahrungsgeleitetes Handeln erfordert. Beides zu können und miteinander zu verbinden, ist notwendig und macht die besondere Kompetenz derjenigen aus, die auf ihrem Gebiet als ExpertInnen gelten.

## **Perspektiven – neue Herausforderungen**

Die Untersuchungen zu subjektivierendem Handeln zeigen, dass die in modernen Gesellschaften gültige Trennung zwischen objektiver, verstandesmäßig geleiteter Erkenntnis der ‚Außenwelt‘ einerseits und der ‚Innenwelt‘ des subjektiven Empfindens und Erlebens andererseits durchaus fraglich ist. Verstand und subjektives Empfinden beziehen sich gleichermaßen auf das Erkennen der ‚Außenwelt‘. Der Unterschied liegt nicht in der Zuständigkeit für ‚Äußeres‘ oder ‚Inneres‘, sondern im Bezug auf jeweils unterschiedliche Eigenschaften und Verhaltensweisen ‚äußerer‘ Gegebenheiten. Dem verstandesmäßigen Zugang entziehen sich die qualitativen Eigenschaften, wie sie sich beispielsweise in einem ‚runden‘ oder ‚warmen‘ Ton eines Geräusches, im ‚fauligen‘ Geruch, einem ‚unruhigen‘ Verlauf oder einer ‚angespannten Atmosphäre‘ zeigen. Hieraus ergeben sich auch Anstöße, bisher als selbstverständlich Erachtetes neu zu überdenken. Im Bereich der Bildung wäre neu zu fragen: Welches menschliches Vermögen ist bildungswürdig? Sind die Fähigkeiten, auf denen das erfahrungsgeleitete-subjektivierende Handeln beruht, lehr- und lernbar (vgl. Bauer u. a. 2006; Sevsay-Tegethoff 2007)? Das (implizite) Erfahrungswissen in Verbindung mit subjektivierendem Handeln ist in hohem Maße personengebunden und kann nicht unmittelbar in ein explizites, objektivierbares Wissen transformiert werden. Besondere Formen des handlungs- und erfahrungsbezogenen Transfers von Wissen werden notwendig (vgl. Porschen 2008). Und schließlich wäre es in der Arbeitswelt notwendig, implizites Erfahrungswissen und subjektivierendes Handeln nicht nur anzuer-

kennen, sondern auch zu unterstützen. Wichtige Voraussetzungen hierfür sind die Möglichkeit, konkrete Gegebenheiten zu ‚erfahren‘ und ‚Erfahrungen zu machen‘ (bezüglich der Informations- und Kommunikationstechnologien vgl. Schulze 2001; Pfeiffer 2004), sowie die Möglichkeit, situativ und informell von vorgeschriebenen Verfahren und Richtlinien ‚abzuweichen‘ (vgl. Bolte/Porschen 2006).