

### Kooperation, Interaktion und 'anderes' Wissen: Überlegungen zu einem neuen Begriff des Arbeitshandelns

Böhle, Fritz

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Böhle, F. (2008). Kooperation, Interaktion und 'anderes' Wissen: Überlegungen zu einem neuen Begriff des Arbeitshandelns. In K.-S. Rehberg (Hrsg.), *Die Natur der Gesellschaft: Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006. Teilbd. 1 u. 2* (S. 1456-1467). Frankfurt am Main: Campus Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-152667>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

# Kooperation, Interaktion und »anderes« Wissen – Überlegungen zu einem neuen Begriff des Arbeitshandelns

*Fritz Böhle*

## 1 Ausgangspunkt

Das in der Arbeits- und Industriesoziologie (wie auch Arbeitspsychologie) bisher vorherrschende Konzept von Arbeit weist unter Bezug auf das Arbeitshandeln zwei grundlegende Merkmale auf:

- Das Arbeitshandeln richtet sich primär auf Objekte/Gegenstände. Arbeit ist demnach instrumentelles Handeln und unterscheidet sich von – auf Subjekte gerichtetem – sozialen, interaktiven und kommunikativen Handeln (Paradigmatisch hierfür: Arbeit als Auseinandersetzung mit der »Natur«).
- Das Arbeitshandeln ist ein zielorientiertes, planmäßig-rationales Handeln. Dies beinhaltet, dass die Ziele des Handelns vor der praktischen Aus- und Durchführung des Handelns festgelegt sind (dies gilt bei selbstbestimmter ebenso wie bei fremdbestimmter Arbeit). Des Weiteren beinhaltet dies die verstandesmäßig-rationale Planung und Regulierung des Handelns sowie auf dieser Grundlage die Anwendung wissenschaftlicher Erkenntnisse und Verfahren.

Exemplarisch für dieses Verständnis von Arbeit ist die Definition von Arbeit:

»Menschliches Handeln kann dann als Arbeit bezeichnet werden, wenn es eine bewusste, planvolle und zielgerichtete Tätigkeit ist, in der sich Menschen aktiv mit der Natur auseinandersetzen und sich diese für ihre Zwecke aneignen.« (Littek u.a. 1982: 15)

Dieses Konzept des Arbeitshandelns hat zur Folge, dass Abweichungen von gegenstandsbezogener Arbeit sowie von planmäßig-rationalem Handeln zwar empirisch festgestellt, aber zugleich als keine »richtige« Arbeit oder/und als »noch nicht« vollständig entwickelte Arbeit betrachtet werden. Seinen Ausdruck findet dies unter anderem in der Höherbewertung planend-dispositiver Aufgaben gegenüber körperlich-praktischer Tätigkeit sowie der Konzentration auf industriell organisierte Arbeit im Unterschied zu personenbezogenen Dienstleistungen.

Unsere These ist, dass der empirische Wandel von Arbeit mit dem bisher vorherrschenden Konzept des Arbeitshandelns nicht mehr angemessen erfasst werden kann.

Notwendig ist eine Erweiterung unter Bezug auf 1. kooperative Arbeit, 2. interaktive Arbeit sowie 3. situatives Handeln und Erfahrungswissen.

## 2 Selbstabstimmung – Kooperative Arbeit

Es gehört zu einem Grundverständnis industriesoziologischer Untersuchungen, dass Arbeit im gesellschaftlichen Zusammenhang erfolgt. Seinen besonderen Ausdruck findet dies in der Arbeitsteilung und Organisation von Arbeit im industriellen Betrieb. Kooperation als strukturelles Pendant der Arbeitsteilung ist daher von jeher in dem zuvor umrissenen Konzept von Arbeit enthalten. Gleichwohl findet jedoch auf der Ebene des individuellen Arbeitshandelns Kooperation kaum eine systematische Berücksichtigung.

Dieser auf den ersten Blick paradox erscheinende Sachverhalt resultiert aus einem besonderen Verständnis von Kooperation. Kooperation wird im Rahmen industriell organisierter Arbeit nicht auf der Ebene der einzelnen Arbeitstätigkeit, sondern auf der Ebene der technisch-organisatorischen Struktur von Produktionsprozessen verortet. Exemplarisch und richtungweisend hierfür ist die Unterscheidung von handwerklich geprägter, teamartiger Kooperation einerseits und der industriellen, technisch vermittelten, »gefügeartigen Kooperation« bei Heinrich Popitz, Hans Bahrtdt u.a. (Popitz/Bahrtdt u.a. 1964: 189ff.). Die Herstellung von Kooperation ist demnach primär eine Aufgabe des Managements und findet auf der Ebene der einzelnen Arbeitstätigkeiten bestenfalls als »unsichtbare« Leistung seinen Ausdruck (vgl. Thomas 1964; Wolf 1999).

Im Rahmen neuer Formen der Betriebs- und Arbeitsorganisation entstehen jedoch neue Anforderungen an Kooperation auf der Ebene des Arbeitshandelns. Die Abstimmung zwischen den einzelnen Teilarbeiten und Prozessen obliegt nun nicht mehr nur dem Management, sondern – im Prinzip – allen Beschäftigten. Seinen Ausdruck findet dies in der organisatorischen Einrichtung von Abstimmungs-Plattformen in Form von Meetings und Besprechungen. Diese Form der Selbstabstimmung zwischen Abteilungen, Arbeitsbereichen wie auch innerhalb von Arbeits- und Projektgruppen wird in der neueren Forschung als »diskursive Koordinierung« bezeichnet (vgl. Braczyk/Schienstock 1996) und unter Bezug auf die Theorie kommunikativen Handelns (Habermas 1981) zu analysieren versucht (z.B. Schwarzbach 2006).

Darüber hinaus stellt sich jedoch als eine neue Herausforderung für die arbeitssoziologische Forschung, auch solche Formen der Kooperation und Abstimmung in den Blick zu nehmen, die nicht »neben« den alltäglichen Arbeitsprozessen stattfinden – so wie dies bei Meetings und Besprechungen der Fall ist – sondern die in

die alltäglichen Arbeitsprozesse unmittelbar eingebunden sind. Hierauf bezogene Forschungsansätze richten den Blick auf kooperatives Arbeitshandeln in komplexen technischen Systemen und zeigen, in welcher Weise hier – im Unterschied zur »gefügeartigen Kooperation« – die Kooperation nicht allein technisch vermittelt erfolgt, sondern durch die Arbeitskräfte selbst organisierte, unmittelbare Abstimmungen des Arbeitshandelns eine wichtige Rolle spielen. (Vgl. insbesondere die Untersuchungen im Rahmen der Work-Place-Studies Heath 2002; Knoblauch 1996; Rammert 2006.)

Ein weiteres neues Forschungsfeld sind »informelle« kooperative Formen der Problemlösung und Abstimmung, die – ähnlich wie Meetings und Besprechungen – zwischen verschiedenen Arbeitsbereichen und Abteilungen erfolgen, aber in die alltägliche Arbeit eingebunden sind und damit »vor Ort« stattfinden. Unter Bezug auf solche Formen informeller Kooperation wurde das Konzept der »erfahrungsgeleitet-subjektivierenden Kooperation« entwickelt und demgegenüber die in Meetings und Besprechungen stattfindende Kooperation als eine »planungsbezogene-objektivierende Kooperation« unterschieden (Böhle/Bolte 2002; Porschen 2002). Wesentliche Merkmale der erfahrungsgeleitet-subjektivierenden Kooperation sind: Der Anlass, Zeitpunkt und die beteiligten Partner ergeben sich situativ je nach Problemlage; die Verständigung erfolgt auf der Grundlage gemeinsame Erfahrungen und mit Hilfe von Gegenständen, und nicht zuletzt basiert die Beziehung zwischen den Kooperationspartnern auf einer wechselseitigen (arbeitsbezogenen) Vertrautheit. Aus diesen Merkmalen ergibt sich der strukturell (!) informelle Charakter, da sich solche Formen der Kooperation und Kommunikation nicht oder nur begrenzt formalisieren lassen (vgl. Böhle/Bolte 2002; Bolte/Porschen 2006).

### 3 Dienstleistung – Interaktionsarbeit

Dienstleistungen werden zumeist nach unterschiedlichen Gegenstandsbereichen unterschieden. Personenbezogene Dienstleistungen sind demnach ein bestimmter Dienstleistungssektor, im Unterschied zu Banken, Versicherungen, Handel u.a. Speziell in arbeitssoziologischer Perspektive erscheint eine solche Unterscheidung jedoch wenig trennscharf. Weiterführend scheint eine Unterscheidung innerhalb von Dienstleistungen zwischen »back-office« und »front-office« bzw. »front-line-work«. Dienstleistungsarbeit im »back-office« entspricht dem bisher vorherrschenden Arbeitsverständnis. Ein wesentlicher Unterschied in der Art des Arbeitshandelns besteht demgegenüber im »front-office«. Ein Merkmal der Arbeit ist hier die soziale Interaktion mit Kunden und Klienten.

Unterscheidet man bei Dienstleistungen unter Bezug auf das Arbeitshandeln zwischen »back-office« und »front-office«, so wird deutlich, dass die soziale Interaktion nicht nur bei personenbezogenen Dienstleistungen (im herkömmlichen Verständnis) ein substantielles Merkmal der (Dienstleistungs-)Arbeit ist, sondern in sämtlichen Dienstleistungsbereichen auftritt. Nicht nur bei der Pflege, sondern auch bei Versicherungen und Banken, Handel, Transport usw. beinhaltet die Leistungserbringung zu großen Teilen den Kontakt mit Kunden und Klienten und ist somit »Interaktionsarbeit«.

In Anlehnung an die Unterscheidung von direkten und indirekten personenbezogenen Dienstleistungen (vgl. Nerdinger 1994: 49ff.) lässt sich dabei unterscheiden zwischen der sozialen Interaktion, die sich auf einen materiellen oder immateriellen Gegenstand bezieht – so wie dies beispielsweise beim Verkauf oder beim technischen Service der Fall ist – und einer sozialen Interaktion, die sich auf die unmittelbare »Arbeit am Menschen« bezieht – so wie dies bei der Pflege oder ärztlichen Behandlung der Fall ist.

Erste Ansätze zu einer Erfassung der Besonderheiten von Interaktionsarbeit finden sich in den im Rahmen der psychologischen Forschung entwickelten Konzepten der Emotions- und Gefühlsarbeit. Sie richten sich zum einen auf den Umgang der Arbeitenden mit den eigenen Gefühlen/Emotionen, und zum anderen auf die Beeinflussung der Gefühle/Emotionen der Kunden und Klienten (vgl. Strauß u.a. 1980; Hochschild 1979; Dunkel 1988; Büssing/Glaser 1999; Böhle/Glaser 2006: 30ff.).

Hierzu ergänzend finden sich auch in der neueren arbeitssoziologischen Forschung mehrere Ansätze, die soziale Interaktion systematisch in das Konzept von Arbeit einbeziehen:

In Anknüpfung an das Konzept des strategischen Handelns wird die soziale Interaktion im Rahmen von (Dienstleistungs-)Arbeit als ein durch unterschiedliche Interessen geleitetes Handeln begriffen und zugleich nicht nur der Abgleich unterschiedlicher Interessen, sondern auch deren Transformation in ein kooperatives Handeln als ein wesentliches Element von Interaktionsarbeit gefasst (Wehrich/Dunkel 2003; Dunkel/Voß 2004). Speziell unter Bezug auf die Rolle des Kunden wird des Weiteren als ein wesentliches Moment von Interaktionsarbeit nicht nur die kundenbezogene Leistungserbringung gesehen, sondern auch die Rolle und Funktion der Kunden, sowohl als Organ der Kontrolle des Arbeitshandelns, wie auch der Anerkennung der Arbeitsleistung. Ein wesentliches Element des »front-line-work« ist die demnach die Ergänzung wie auch Verlagerung von Managementfunktionen auf Kunden (vgl. Leidner 1996; Voswinkel 2005).

Und schließlich wird speziell bei der Arbeit »am« Kunden/Klienten, wie beispielsweise in der Pflege oder der Problemlösung »mit« Kunden/Klienten das in den Konzepten von Gefühls- und Emotionsarbeit wie auch strategischem Handeln

nicht weiter thematisierte »instrumentelle« Arbeitshandeln erweitert und modifiziert. Was dies beinhaltet, lässt sich am Beispiel der Pflege illustrieren. In den Konzepten der Gefühls- und Emotionsarbeit wird davon ausgegangen, dass der Kern der Pflegearbeit, wie Waschen, Hilfe beim Essen bis hin zur medizinischen Versorgung, ein instrumentelles Handeln darstellt, das nach den gleichen Prinzipien erfolgt wie die Arbeit mit materiellen und immateriellen Objekten. Emotions- und Gefühlsarbeit sind solchermaßen »nur« zusätzliche Elemente, durch die das instrumentelle Arbeitshandeln begleitet wird.

Eine neue Herausforderung für die Arbeitssoziologie scheint demgegenüber jedoch gerade darin zu bestehen, bei der Arbeit »am« und »mit« Menschen das »instrumentelle« Handeln zu ergänzen und zu modifizieren. Das Konzept des »subjektivierenden Arbeitshandeln« (vgl. Abschnitt 4) zeigt hier auf, dass speziell bei der Bewältigung von Unwägbarkeiten ein planmäßig-rationales Handeln nur begrenzt praktikierbar und erfolgreich ist. Als eine andere »Methode« des Arbeitens erweist sich demgegenüber ein interaktiv-dialogisches Vorgehen, komplexe sinnlich-körperliche Wahrnehmungen in Verbindung mit subjektivem Empfinden und Erleben sowie assoziativ-bildhaftes Denken und eine persönliche Beziehung zum »Gegenstand« der Arbeit. Für die Analyse der Arbeit »an« und »mit« Menschen ist dabei vor allem bedeutsam, dass der Gegenstand der Arbeit grundsätzlich »als« bzw. »wie« ein Subjekt, das in seinem Verhalten nicht vollständig determiniert und berechenbar ist, wahrgenommen wird. (Siehe hierzu am Beispiel der Pflege Böhle 1999; Weishaupt 2006 sowie am Beispiel kundenbezogener Softwareentwicklung Weishaupt u.a. 2006. Eine Verbindung unterschiedlicher Ansätze zur Erfassung von Interaktionsarbeit findet sich in Böhle/Glaser 2006.)

#### 4 Grenzen der Planung – situatives Handeln und Erfahrungswissen

Seit Mitte der 1980er Jahre gilt nicht nur in der Forschung, sondern auch in der Praxis die tayloristische Rationalisierung nicht mehr als »one best way«. Die zunächst noch mit Skepsis betrachteten Befunde zu »neuen Produktionskonzepten« (Kern/Schumann 1984) zählen mittlerweile zum Kernbestand gesicherter Erkenntnisse und wurden durch das Konzept der »Subjektivierung von Arbeit« (Moldaschl/Voß 2002) weitergeführt. Bemerkenswert ist dabei, dass sich mit diesen Entwicklungen zugleich ein weit reichender Wandel im Blick auf die Besonderheiten menschlichen Arbeitsvermögens verbindet.

Sofern in der Vergangenheit bei optimistischen Prognosen über die Zukunft industrieller Arbeit steigende Qualifikationsanforderungen angenommen wurden, bezog sich dies primär auf eine zunehmende »Intellektualisierung von Arbeit« (vgl.

Volpert 2000). Demzufolge nähert sich industrielle Produktionsarbeit zunehmend der Tätigkeit von technischen Fachkräften und Ingenieuren an. Die empirischen Untersuchungen zum Wandel von Anforderungen an die Arbeitskräfte bei neuen Stoßrichtungen der Rationalisierung – Dezentralisierung, Gruppen- und Projektarbeit usw. – zeigen demgegenüber ein anderes Bild. In den Vordergrund rücken nun zum einen neben den fachlichen Qualifikationen fachübergreifende Kompetenzen, die sich vor allem auf die »Selbsttätigkeit« der Arbeitskräfte richten. Auch wenn dies den Anschein hat, dass sich damit ein grundlegend neues Verständnis von Arbeit verbindet, lässt sich dies durchaus mit dem traditionellen Arbeitsverständnis verbinden. Die Selbststeuerung ebenso wie die Intellektualisierung waren immer schon eine (mögliche) Implikation des Verständnisses von Arbeit als zielgerichtetes, planmäßig-rationales Handeln. (Gleiches gilt auch für die viel zitierte Wissensarbeit. Sie erscheint lediglich in der Perspektive der Betriebswirtschaftslehre, die bisher Arbeit nur mit »ausführender Arbeit« gleichgesetzt hat, als etwas vom bisherigen Verständnis von Arbeit grundlegend Anderes.)

Zum anderen zeigen sich aber auch bei den fachlichen Anforderungen überraschende Entwicklungen. Als eine Besonderheit menschlichen Arbeitsvermögens erweisen sich nun nicht mehr nur intellektuelle Fähigkeiten und die Fähigkeit zu planmäßig-rationalem Handeln. In den Blick geraten vor allem das besondere Erfahrungswissen und die Fähigkeit zu situativem Handeln. Mit Erfahrungswissen und situativem Handeln rücken Phänomene in den Blick, die sich in die Systematik des traditionellen Verständnisses von Arbeit nur sehr schwer einfügen. Dabei geht es hier nicht primär darum, ob sich solche Phänomene (überhaupt) in das bisher vorherrschende Konzept von Arbeit einbeziehen lassen; entscheidend ist vielmehr der Stellenwert, der ihnen zukommt.

Dass Facharbeiter ein besonderes Erfahrungswissen besitzen, das sich in einem Gefühl und einem Gespür für Technik, besonderen Kenntnissen von Materialeigenschaften und »Macken« der Maschinen zeigt, ist als solches keine neue Erkenntnis (vgl. Schumann u.a. 1994; Pries u.a. 1990). Neu ist jedoch, dass dieses besondere Erfahrungswissen auch bei fortschreitender Verwissenschaftlichung und Technisierung nicht nur notwendig ist, sondern gerade hierauf wesentlich die Unersetzbarkeit menschlichen Arbeitsvermögens beruht. Mittlerweile hat das Erfahrungswissen auch in anderen Praxisfeldern und Diskussionszusammenhängen eine neue Aufmerksamkeit erfahren, wie beispielsweise im Rahmen des Wissensmanagement. Die Bezeichnungen hierfür sind teils unterschiedlich; sie reichen von *praktischem Wissen* bis hin zu *Tacit Knowledge* und vor allem *implizitem Wissen* (vgl. Böhle u.a. 2004a).

Eine ähnliche Verschiebung in der Beurteilung dessen, worin menschliche (Arbeits-) Fähigkeiten bestehen, findet sich bei situativem Handeln. Auch hier ist die Erkenntnis, dass Arbeit in der Praxis nicht immer planmäßig erfolgt, nicht neu. In der Vergangenheit wurde dies jedoch primär als ein Defizit gesehen und mit negativ konnotierten

Begriffen wie »improvisieren«, »probieren« bis hin zu »durchwursteln« versehen. Neue Anstöße ergaben sich hier vor allem in der Auseinandersetzung mit der Modellierung menschlichen Handelns in Computerprogrammen. Hier wurde u.a., dass eine Besonderheit menschlicher Kompetenz gerade in der Fähigkeit besteht nicht strikt regelgeleitet zu handeln, sondern allgemeine Regeln situativ an jeweils variierende konkrete Gegebenheiten anzupassen, zu modifizieren, wie auch erst im praktischen Handeln zu entwickeln (Suchman 1987; Collins/Kusch 1999; Dreyfus/Dreyfus 1988; Volpert 2003). Diese – zu großen Teilen disziplinübergreifend entwickelten – Erkenntnisse lassen sich mit den Befunden zur Rolle des Erfahrungswissens bei fortschreitender Technisierung verbinden. Deutlich wird, dass eine wichtige Funktion menschlichen Arbeitsvermögens darin besteht, Grenzen der Planbarkeit und wissenschaftlich technischer Beherrschung technisch-organisatorischer Prozesse zu bewältigen um damit einen reibungslosen Ablauf zu »gewährleisten«.

Weiterführende Untersuchungen hierzu kommen zu dem Ergebnis, dass nicht nur bei der Arbeit mit hochtechnisierten Systemen, sondern nahezu in sämtlichen Tätigkeitsbereichen der Umgang mit Grenzen der Planung und Unwägbarkeiten eine zentrale neue Anforderung in der Arbeitswelt ist (vgl. Böhle u.a. 2004b). Bei fortschreitender Verwissenschaftlichung und Technisierung verlagert sich die Funktion menschlicher Arbeit zunehmend auf die Bewältigung dessen, was technisch-wissenschaftlich nicht vollständig beherrschbar ist (vgl. Deutschmann 2003: 484).

Um Erfahrungswissen und situatives Handeln nicht mehr nur als Abweichung oder Residualkategorie, sondern in seiner eigenen Systematik erfassen zu können, wurde in der arbeitssoziologischen Forschung das Konzept des »erfahrungsgeleitet-subjektivierenden Handelns« entwickelt. Der Begriff »erfahrungsgeleitet« betont dabei die Rolle sinnlicher Erfahrung und das selbstständige Erfahrungs-machen als Grundlage des Erwerbs von Wissen. Der Begriff »subjektivierend« unterstreicht die kognitive und handlungspraktische Deutung von subjektiven Faktoren, wie Gefühle und Empfinden. Des Weiteren weist er darauf hin, dass Arbeitsgegenstände »als« bzw. »wie« Subjekte, die in ihrem Verhalten vollständig berechenbar und beherrschbar sind, wahrgenommen werden. Mittlerweile liegen hierzu eine Reihe empirischer Untersuchungen vor. Sie reichen von der Arbeit in der industriellen Produktion mit konventionellen und CNC-gesteuerten Werkzeugmaschinen der Metallbearbeitung (Böhle/Milkau 1988; Carus/Schulze 1995; Bolte 1993; Böhle/Rose 1990), der Überwachung und Regulierung komplexer technischer Systeme (Böhle/Rose 1992; Bauer u.a. 2002) bis hin zu abstrakten Tätigkeiten im IT-Bereich (Pfeiffer 1999, 2003), der Kooperation und Kommunikation (vgl. Abschnitt 2), der Organisationsentwicklung (Strauß/Kruse 2004) und bei der Planung und Steuerung von Projekten (Meil u.a. 2004) sowie auch sozialer Interaktionen in personenbezogenen Dienstleistungen (vgl. Abschnitt 3).



Als generelle, übergreifende Merkmale des erfahrungsgeleitet-subjektivierenden Handelns lassen sich im Unterschied zu einem planmäßig-objektivierenden Handeln folgende Unterschiede in der Ausprägung und Verbindung der Vorgehensweise und dem Umgang mit Arbeitsgegenständen, der sinnlichen Wahrnehmung und den mental-geistigen Prozessen, sowie der Beziehung zu Arbeitsgegenständen nennen:

(1) Im Unterschied zu einem planmäßigen Vorgehen erfolgt der Umgang sowohl mit Technik als auch mit Personen dialogisch-interaktiv und entdeckend-explorativ. Die praktische Durchführung von Arbeitsvollzügen dient hier nicht zur Ausführung eines Plans; sie ist vielmehr selbst ein Mittel, um Eigenschaften und Wirkungsweisen des »Gegenüber« zu erkunden und um sich im weiteren Verlauf darauf einzustellen. Typisch hierfür ist die Aussage: »Man muss die Antwort des Materials abwarten«.

(2) Grundlegend ist dabei eine komplexe sinnliche Wahrnehmung, die mit subjektiven Empfindungen verbunden ist. Sie richtet sich nicht nur auf exakte, eindeutig definierbare und messbare Informationen, sondern ebenso auf eher diffuse und vielschichtige Informationsquellen, wie beispielsweise Geräusche, Vibrationen und Farbveränderungen. Des Weiteren werden Abläufe, die aktuell nicht unmittelbar sinnlich wahrgenommen werden können, mit sinnlichen Vorstellungen verbunden und in dieser Weise vergegenwärtigt.

(3) Eine solche sinnliche Wahrnehmung ist verbunden mit wahrnehmungs- und verhaltensnahen Formen des Denkens. Eigenschaften, konkrete Gegebenheiten und Ereignisse werden als Bild wie auch als Bewegungsablauf, Geruch und akustisches Signal im Gedächtnis behalten. Auf diese Weise kann beispielsweise durch ein bestimmtes Ereignis eine weit reichende Assoziationskette ausgelöst werden. Sie wird nicht bewusst gesteuert, sondern läuft durch konkrete assoziative Verknüpfungen ab.

(4) Die geschilderte Vorgehensweise und sinnliche Wahrnehmung beruht auf einer Beziehung zu Arbeitsgegenständen bei der (auch) technische Gegebenheiten nicht als Objekte, die nach Gesetzmäßigkeiten funktionieren und die sich entsprechend beherrschen lassen, betrachtet werden. Sie werden vielmehr »wie« bzw. »als« Subjekte und als etwas »Lebendiges«, das ein »Eigenleben« hat und auf das man sich einstellen muss und kann, wahrgenommen.

Vor diesem Hintergrund besteht professionelles Handeln in der Fähigkeit zu einer jeweils situationsspezifischen Nutzung und Verbindung wissenschaftlich fundierten Fachwissens und planmäßig-rationalen Handelns einerseits, als auch eines besonderen Erfahrungswissens und erfahrungsgeleitet-subjektivierenden Handelns andererseits. Beides zu können und je nach Bedarf zu nutzen und zu kombinieren, ist die Grundlage professionellen Handelns.

## 5 Wandel von Arbeit – neues Verständnis von Arbeit

Die hier umrissenen Erweiterungen des Konzepts von Arbeit lassen sich systematisch wie folgt darstellen und miteinander verbinden.

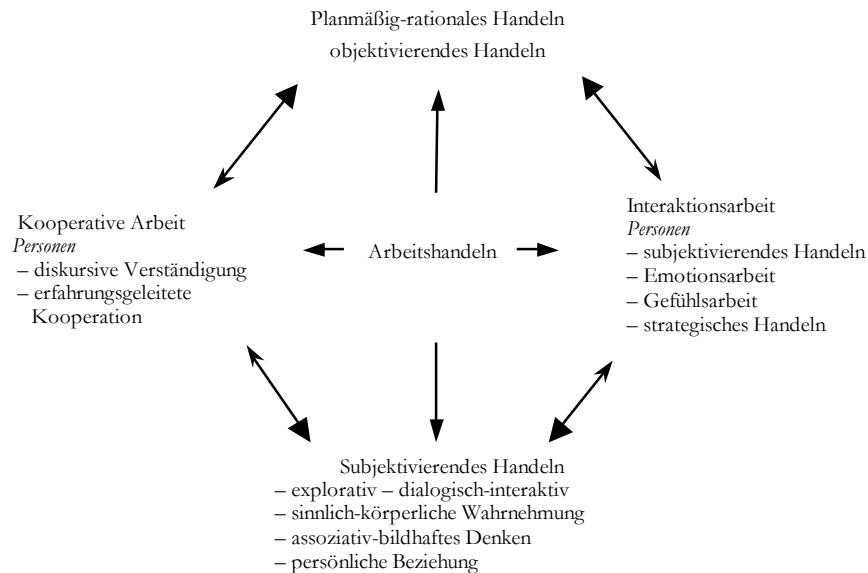


Abbildung 1: Wandel von Arbeit – neues Verständnis von Arbeit (Quelle: eigene Darstellung)

## Literatur

- Bauer, Hans G./Böhle, Fritz/Munz, Claudia u.a. (2006/2002), *Hightech-Gespür. Erfahrungsgeleitetes Arbeiten und Lernen in hoch technisierten Arbeitsbereichen*, Bielefeld.
- Böhle, Fritz/Milkau, Brigitte (1988), *Vom Handrad zum Bildschirm. Eine Studie zur sinnlichen Erfahrung im Arbeitsprozess*, Frankfurt a.M.
- Böhle, Fritz/Rose, Helmuth (1990), »Erfahrungsgeleitete Arbeit in der Werkstattprogrammierung. Perspektiven für Programmierverfahren und Steuerungstechniken«, in: Rose, Helmuth (Hg.), *Programmieren in der Werkstatt*, Frankfurt a.M./New York. S. 11–95.
- Böhle, Fritz/Rose, Helmuth (1992), *Technik und Erfahrung. Arbeit in hochautomatisierten Systemen*, Frankfurt a.M./New York.

- Böhle, Fritz (1999), »Nicht nur mehr Qualität, sondern auch höhere Effizienz. Subjektivierendes Arbeitshandeln in der Altenpflege«, *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, Jg. 53, H. 3, S. 174–181.
- Böhle, Fritz/Bolte, Annegret (2002), *Die Entdeckung des Informellen. Der schwierige Umgang mit Kooperation im Arbeitsalltag*, Frankfurt a.M./New York.
- Böhle, Fritz/Weishaupt, Sabine (2003), »Unwägbarkeiten als Normalität. Die Bewältigung nicht-standardisierter Anforderungen in der Pflege durch subjektivierendes Handeln«, in: André Büssing/Jürgen Glaser (Hg.), *Qualität des Arbeitslebens und Dienstleistungsqualität im Krankenhaus*, Göttingen, S. 149–162.
- Böhle, Fritz/Bolte, Annegret/Dunkel, Wolfgang u.a. (2004a), »Der gesellschaftliche Umgang mit Erfahrungswissen. Von der Ausgrenzung und neuen Grenzziehungen«, in: Beck, Ulrich/Lau, Christoph (Hg.), *Entgrenzung und Entscheidung. Was ist neu an der Theorie reflexiver Modernisierung*, Frankfurt, S. 95–122.
- Böhle, Fritz/Pfeiffer, Sabine/Sevsay-Tegethoff, Nese (2004b), *Die Bewältigung des Unplanbaren*, Wiesbaden.
- Böhle, Fritz/Glaser, Jürgen (Hg.) (2006), *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung*, Wiesbaden.
- Bolte, Annegret (1993), *Planen durch Erfahrung. Arbeitsplanung und Programmerstellung als erfahrungsgeleitete Tätigkeiten von Facharbeitern mit CNC-Werkzeugmaschinen*, Kassel.
- Bolte, Annegret/Porschen, Stephanie (2006), *Die Organisation des Informellen*, Wiesbaden.
- Braczyk, Hans-Joachim/Schienstock, Gerd (1996), *Kurswechsel in der Industrie. Lean Production in Baden-Württemberg*, Stuttgart.
- Büssing, André/Glaser, Jürgen (1999), »Interaktionsarbeit. Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus«, *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, Jg. 53, H. 3, S. 164–173.
- Carus, Ursula/Schulze, Hartmut (1995), »Leistungen und konstitutive Komponenten erfahrungsgeleiteter Arbeit«, in: Martin, Hans (Hg.), *Ce.A. Computergestützte erfahrungsgeleitete Arbeit*, Berlin/Heidelberg/New York, S. 48–82.
- Collins, Harry M./Kusch, Martin (1999), *The Shape of Actions. What Humans and Machines can do*, Cambridge.
- Deutschmann, Christoph (2003), »Industriesoziologie als Wirklichkeitswissenschaft«, *Berliner Journal für Soziologie*, Jg. 13, H. 4, S. 477–495.
- Dreyfus, Hubert L./Dreyfus, Stuart E. (1988), *Künstliche Intelligenz. Von den Grenzen der Denkmaschine und dem Wert der Intuition*, Reinbek/Hamburg.
- Dunkel, Wolfgang (1988), »Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten«, *Soziale Welt*, Jg. 39, H. 1, S. 66–85.
- Dunkel, Wolfgang/Voß, Günter (Hg.) (2004), *Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt. Altenpflege, Deutsche Bahn, Call Center*, München/Mering.
- Habermas, Jürgen (1981), *Theorie des kommunikativen Handelns*, Frankfurt a.M.
- Heath, Christian C. (Hg.) (2002), *Workplace Studies*, Basingstoke u.a.
- Hochschild, Arlie Russel (1979), »Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure«, *American Journal of Sociology*, Jg. 85, H. 1, S. 551–575.
- Knoblauch, Hubert (1996), »Arbeit als Interaktion. Informationsgesellschaft, Post-Fordismus und Kommunikationsarbeit«, *Soziale Welt*, Jg. 47, H. 3, S. 344–362.
- Leidner, Robin (1996), »Re-thinking Questions of Control. Lessons from MacDonald's«, in: MacDonald, Cameron Lynne/Sirani, Carmen J. (Hg.), *Working in the Service Society*, Philadelphia, S. 29–49.

- Littek, Wolfgang/Rammert, Werner/Wachtler, Günther (Hg.) (1982), *Einführung in die Arbeits- und Industriosozologie*, Frankfurt a.M./New York.
- Meil, Pamela/Heidling, Eckhard/Rose, Helmuth (2004), »Erfahrungsgelitetes Arbeiten bei verteilter Arbeit«, in: Böhle, Fritz/Pfeiffer, Sabine/Sevsay-Tegethoff, Nese (Hg.), *Die Bewältigung des Unplanbaren*, Wiesbaden, S. 180–198.
- Moldaschl, Manfred/Voß, Günter G. (Hg.) (2002), *Subjektivierung von Arbeit*, München/Mering.
- Nerdinger, Friedemann W. (1994), *Zur Psychologie der Dienstleistungsarbeit. Theoretische und empirische Studien zu einem wirtschaftspsychologischen Forschungsgebiet*, Stuttgart.
- Pfeiffer, Sabine (1999), *Dem Spürsinn auf der Spur. Subjektivierendes Arbeitshandeln an Internetarbeitsplätzen am Beispiel Information-Broking*, München/Mering.
- Pfeiffer, Sabine (2003), *Arbeit und ihr Vermögen. Arbeitsvermögen als Schlüssel zur Analyse von (reflexiver) Informatisierung*, Dissertation, FeU Hagen, Institut für Soziologie.
- Popitz, Heinrich/Bahrndt, Hans Paul/Jüres, Ernst August u.a. (Hg.) (1957), *Technik und Industriearbeit. Soziologische Untersuchungen in der Hüttenindustrie*, Tübingen.
- Porschen, Stephanie (2002), *Erfahrungsgelitete Kooperation im Arbeitsalltag. Neue Anforderungen an Ingenieure*, München.
- Porschen, Stephanie/Bolte, Annegret (2005), *Zugänge zu kooperativer Arbeit – Analysen zum Kooperationshandeln in Arbeitssituationen*, München.
- Pries, Ludger/Schmidt, Rudi/Trinczek, Rainer (Hg.) (1990), *Entwicklungspfade von Industriearbeit. Chancen und Risiken betrieblicher Produktionsmodernisierung*, Opladen.
- Rammert, Werner (2006), *Technografie. Zur Mikrosoziologie der Technik*, Frankfurt a.M./New York.
- Schumann, Michael/Baethge-Kinsky, Volker (1994), *Trendreport Rationalisierung. Automobilindustrie, Werkzeugmaschinenbau, chemische Industrie*, Berlin.
- Schwarzbach, Freya (2006), *Entscheidungsfindung in Projektteams. Zum Umgang mit unterschiedlichen Perspektiven und Rationalitäten*, München/Mering.
- Strauß, Anselm/Fagerhaugh, Shizuko Y./Suczek, Barbara u.a. (1980), »Gefühlsarbeit. Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie«, *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, Jg. 32, H. 3, S. 629–651.
- Strauß, Jürgen/Kruse, Wilfried (2004), »Erfahrungsgelitetes Organisieren und Reorganisieren«, in: Böhle, Fritz/Pfeiffer, Sabine/Sevsay-Tegethoff, Nese (Hg.), *Die Bewältigung des Unplanbaren. Fachübergreifendes erfahrungsgelitetes Lernen und Arbeiten*, Wiesbaden, S. 130–163.
- Suchman, Lucy A. (1987), *Plans and Situated Actions. The Problem of Human-machine Communication*, Cambridge.
- Thomas, Konrad (1964), *Die betriebliche Situation der Arbeiter*, Stuttgart.
- Volpert, Walter (2000), *Flexibles Subjekt und reflexive Wissenschaft. Neue Herausforderungen für Arbeitswissenschaft und Berufspädagogik*, Vortrag zur 12. HTBG-Fachkonferenz Rechnergesützte Facharbeit, Gestaltungsorientierte Berufsausbildung, Bremen.
- Volpert, Walter (2003), *Wie wir handeln – was wir können. Ein Disput als Einführung in die Handlungspsychologie*, Sottrum.
- Voswinkel, Stephan/Korzekwa, Anna (2005), *Welche Kundenorientierung? Anerkennung in der Dienstleistungsarbeit*, Berlin.
- Wehrich, Margit/Dunkel, Wolfgang (2003), »Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. Ein handlungstheoretischer Vorgang«, *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, Jg. 55, H. 4, S. 758–781.

- Weishaupt, Sabine (2006), »Subjektivierendes Arbeitshandeln in der Altenpflege – Die Interaktion mit dem Körper«, in: Böhle, Fritz/Glaser, Jürgen (Hg.), *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung*, Wiesbaden, S. 85–106.
- Weishaupt, Sabine/Hösl, Gabriele/Bolte, Annegret/Iwer, Frank (2006), »Subjektivierendes Arbeitshandeln des Produktmanagers – die Interaktion mit Kunden und Entwicklern«, in: Böhle, Fritz/Glaser, Jürgen (Hg.), *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung*, Wiesbaden.
- Wolf, Harald (1999), *Arbeit und Autonomie. Ein Versuch über Widersprüche und Metamorphosen kapitalistischer Produktion*, Münster.