

Heinz Messmer (Hrsg.)

Fallwissen

Wissensgebrauch in Praxiskontexten
der Sozialen Arbeit

Verlag Barbara Budrich
Opladen • Berlin • Toronto 2017

Intuition – eine notwendige und meist wirksame Kompetenz in der Fallbearbeitung in der Sozialen Arbeit

Stephan Kösel

Einleitung

Professionelle Fallarbeit in der Sozialen Arbeit ist durch eine Vielzahl von Merkmalen gekennzeichnet, die es lohnend erscheinen lassen, sich mit der Rolle der Intuition als Phänomen und Kompetenz zu beschäftigen. Der vorliegende Beitrag wird diese Strukturmerkmale mit dem Ziel skizzieren, nicht nur unterschiedliche Kontexte intuitiven Handelns, sondern auch Formen und (positive, wie negative) Funktionen von Intuition zu diskutieren. Dabei wird Intuition nicht als eigenständige Wissensform verstanden, sondern als eine Aktivität, mit Wissensgrundlagen situativ umzugehen und diese als Ergebnis zugelassener Erfahrung ggf. auch zu verändern. Intuition als mögliche professionelle Umgangsform von Fallkonstitution und Fallbearbeitung zu skizzieren, verfolgt dabei auch das Ziel, diese seriös auf adäquate Begründungslinien und -kontexte zu beziehen, statt sie als reines 'Bauchgefühl' zu diskreditieren.

Fallarbeit und Komplexitätsbearbeitung: Intuition als Problemlöse- und Entscheidungskompetenz

Ein offensichtliches Strukturmerkmal von Fallarbeit in der Sozialen Arbeit ist zunächst die ihr inne-wohnende Komplexität. In der Kybernetik wurde schon früh erkannt, dass sich komplexe Handlungssituationen durch Vernetztheit, Eigendynamik, Unüberschaubarkeit, Intransparenz und Instabilität auszeichnen (Reither 1989; Vester 2007; Dörner 1989). Fallarbeit generiert insofern eine spezifische Notwendigkeit, sich mit diesen Folgen von Komplexität auseinanderzusetzen, die in der Intuitionsforschung lange nur *high potentials* wie Flugzeugpiloten oder Notfallärzten zugeschrieben wurde: Unter Zeitdruck, mit ungenügender Entscheidungsbasis dennoch professionelle Handlungsentscheidungen unter Risikoabwägung zu treffen. In veränderten Bedingungen der Arbeitsorganisation und -dynamik, wird seit den 1990er Jahren das, was in der Sozialen Arbeit als Nicht-Standardisierbarkeit bezeichnet wird, zum zentralen Merkmal von arbeitsbezogenem Lernen und Professiona-

lisierungsprozessen. Überall dort, wo Gestaltungs- wie Entscheidungsspielräume wesentlich den handelnden Akteuren, und weniger einer hierarchischen oder zumindest formalen Arbeitsorganisation zugeschrieben werden, reicht es nicht mehr aus ausschließlich bewusst-rationale Prozesse in den Blick zu nehmen (vgl. Harteis/Billet 2013).

Als erste Festlegung kann Intuition gemäß Harteis/Billet als (unbewusste) Entscheidungskompetenz verstanden werden:

"Intuition is usually defined as the capability to act or decide appropriately without deliberately and consciously balancing alternatives, and without following a certain rule or routine, and, possibly, without awareness" (Harteis/Billet 2013: 146).

Sinclair macht in ihrem Rahmenkonzept zur Intuition daher auch die erste Unterscheidung zwischen einem solch rational-deliberativen Informationsverarbeitungssystem, bei dem gerade das bewusste Abwägen von Alternativen grundsätzlich ist und einem experimentellen, bei dem vorbewusst und nicht vorhersagbar spielerisch mit Informationen umgegangen wird:

".. it is preconscious, rapid, automatic, holistic primarily nonverbal and intimately associated with affect" (Pacini/Epstein 1999 zit. in Sinclair 2011: 4).

Die angesprochenen Herausforderungen im Umgang mit komplexen Anforderungssituationen verdeutlichen, wann und wie dieses experimentelle Vorgehen lohnend erscheint.

Fallarbeit basiert zunächst darauf, dass die potentiell überkomplexen Situationsaspekte, seien sie bewusst oder implizit wirksam, auf solche Aspekte reduziert werden, die im Vergleich zu anderen als wichtiger bewertet und dadurch zu relevanten Handlungsaspekten werden, obwohl davon ausgegangen werden muss, dass die als zunächst zu vernachlässigbaren Thematiken gleichfalls weiter in einem Wirkungsgefüge im Sinne von Wechselwirkungen und Regelkreisen Einfluss haben. Die sogenannte Vernetztheit generiert daher jenseits der beabsichtigten Wirkungen immer Nebenfolgen, die der rational abgewogenen Absicht und methodisch durchgeführten Prozessgestaltung zuwider laufen können. Manchmal ist sogar die Inkaufnahme oder das experimentelle Induzieren solcher Nebenfolgen die einzig sinnvolle Strategie im Umgang mit komplexen Situationen, erschließt sich doch erst durch ein solch probabilistisches Vorgehen die Eigendynamik von (lebensweltlichen) Situationen, die sich auch ohne Interventionspraxis dynamisch weiter entwickeln. Schnelles, emotional-affektbeladenes und holistisches Vorgehen versetzt den Handelnden dabei in die Lage, wechselnde Schwerpunkte bzw. Perspektiven einzunehmen, da die Aufmerksamkeit nicht primär auf eine abzuarbeitende Routine, einen beschlossenen Handlungsablauf oder die Gewichtung von Alternativen gerichtet, sondern gewissermaßen im Gegenteil

nicht gebunden ist. Da die Kriterien für eine solche flexible risikobehaftete Entscheidungspraxis typischerweise nur unscharf sein können, stellt dies z.T. jedoch hohe emotionale und kognitive Anforderungen in Bezug auf die Frage, wann und wie die Fallsichtweisen verändert werden sollten. Fallarbeit spricht zudem in der Regel verschiedene Zielbereiche (*Polytelie*) an, die je nach deren Kompatibilität zu Zielkonflikten führen können, sodass während der Fallarbeit dies ebenso zu Verlagerung von Schwerpunkte bzw. Sichtweisen oder neuen Einschätzungen führen kann. Im negativen Falle kommt es hingegen zu themenvagabundierenden Verhalten, wenn nicht nur Sichtweisen, sondern auch ständig neue Fallaspekte fokussiert werden, und damit der Blick für entscheidende, längerfristig einwirkende Aspekte verloren geht (vgl. Reither 1989).

Mit dem "Fünfeck des Nichtwissens" (Scheuch 2010: 45) kann insofern veranschaulicht werden, dass Intuition dann ins Spiel kommt, wenn durch die Menge oder die Zugangsform zu Wissen dieses quasi zum Nicht-Wissen wird (vgl. Abb. 1): Es fehlt Wissen, Wissen ist im Übermaß vorhanden, Wissen ist widersprüchlich, Wissen ist unverständlich oder es erscheint nicht vertrauenswürdig.

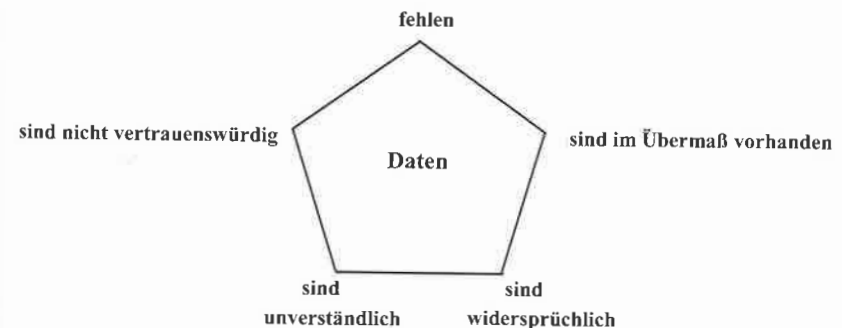


Abb.1: Fünfeck des Nichtwissens (nach Scheuch 2010)

Mit Dörner (2004) gibt es unterschiedliche Strategien für den Umgang mit Komplexität: Aufgrund der Intransparenz und Vernetztheit von komplexen Situationen ist die rationale Durchdringung dabei nur bedingt erfolgreich, da nicht vollständig möglich. Das pure Ausprobieren als *try and error* bringt in der Wirkungs-dynamik möglicherweise vermehrt Nebenfolgen hervor und die Trivialisierung, d.h. das Ausblenden von Informationen oder das Gleichsetzen von Kompliziertheit mit Komplexität, sind ebenso wenig adäquate Formen. Vielversprechender erscheint es hingegen, der äußeren Komplexität der Situation mit dem Potentialen der eigenen, inneren Komplexität als handelnde Person zu begegnen, d.h. emotional-intuitive und rational-bewusste Bewertungsprozesse gleichermaßen zuzulassen.

Mit Oevermann (1999) können Erklären und Verstehen, bzw. Subsumption und Rekonstruktion als zwei polar zueinander stehende kognitive und methodische Operationen der Fallkonstitution aufgefasst werden:

"Diese Spannung paart sich mit der Spannung zwischen einer distanziert-analytischen Herauslösung und Identifikation von Kausalbeziehungen und einer gestalterschließenden (...) vorläufigen intuitiven Gestalterfassung" (Oevermann 1999: 128).

Die sich im Wortsinn daran anschließende spannende Frage ist die nach dem Verhältnis von experimentellem und rationalem Informationsverarbeitungssystem.

Fallarbeit als parallele Informationsverarbeitung von bewussten und vorbewussten Wahrnehmungsprozessen: Intuition als gehirnökonomisches Prinzip

Der Anspruch Fälle zu konstituieren, sie zu gestalten und darüber professionell gegenüber Fachpersonen und Finanzierungsträger zu kommunizieren, verweist daher nach der Komplexität auf das zweite Strukturmerkmal von Fallarbeit, welches ich als *Dual-Mode-Problem* bezeichnen will. Handelt sich um ein interaktives Verhältnis (Dualität) oder um zwei getrennte Denk- und Handlungsmodi (Dualismus)? Gemäß der *dual-mode-theory* spricht vieles dafür, von zwei parallel stattfindenden, aber miteinander vernetzten bewussten und unbewussten Informationsverarbeitungsprozessen auszugehen (vgl. Kahnemann/Tversky 2000). Bewusstes Handeln wird diesem Verständnis nach nicht als per se besser, unbewusstes Handeln noch weniger als dessen beliebig-subjektivistische Vorstufe aufgefasst, die es objektivistisch zu bereinigen gilt. Mit Westcott kann Intuition als ein Prozess spezifischer Perzeption und Denkweise aufgefasst werden, der dann die Entwicklung bewusster Denkprozesse "vordatiert", wie es Reber nennt (vgl. in Harteis/Billet 2013: 148). Bedenkt man, dass die einfache Reaktionszeit auf Tast-, akustische bzw. visuelle Reize zwischen 130-180 Millisekunden, Unterscheidungs- und Wahlreaktionen jedoch bis zum Vierfachen der einfachen Reaktionszeit liegen (Day/Glaser 2014), wird dadurch die Verschränkung beider Modi ebenso deutlich, wie durch die um ein tausendfach höhere Informationsmenge, die vorbewusst, statt bewusst aufgenommen wird.

Ebenso eröffnet der Ansatz der *dual-mode-theory* mit Hammond (1993) einen erweiterten Umgang mit dem Begriff des bewussten Handelns. Auf einem Kontinuum von Bewusstsein können beide Operationsmodi variierend verortet werden:

"intuitive decisions can be conscious (i.e. if somebody follows a good feeling) and that rational decisions can be partly unconscious (e.g. if somebody follows a given order)" (Hammond zit. in Harteis/Billet 2013:149).

Durch Sinclairs (2013: 5) weiterführende Unterscheidung, wonach es die zwei Prozesstypen der inferentiellen und der holistischen Intuition gibt, wird ersichtlich, dass bewusst-rationales und subjektiv-individuelles Erleben und Verarbeiten von Fallkomplexität in einem allgemeineren Sinne von Fallkonstitution keine Widersprüche sein müssen, sondern sich gegenseitig bedingen.

Die inferentielle Intuition basiert auf ausgedehnter Erfahrung, bei der erfahrungsbasierte, gebildete kognitive Muster (*patterns*) als Grundlage für eine schnelle Antwort auf Handlungsanforderungen dienen. Solche Muster bilden als vernetzte Kategorien die Basis für konzeptionelles Wissen, mit Hilfe dessen auch mentale Simulationen von Handlungsskripts vorgenommen werden können. Beim assoziativen Stil inferentieller Intuition können Teile der Muster als Trigger für die Aktivierung der Erfahrung und der damit verbundenen Fallrekonstruktion dienen, wobei dazu in der Regel nur geringe Energie und Aufmerksamkeit nötig sind. Beim Passungsstil (*matching*) der inferentiellen Intuition hingegen wird für die Erschließungsfähigkeit des Erfahrungsschatzes deutlich mehr Prozessenergie aufgewendet, werden doch bestehende mentale Schemata mit der erlebten Situation umfassender verglichen.

Während inferentielle Intuition in diesem Verständnis auf vorgängige Erfahrung und bewusste vor-gängige komplexe kognitive Verarbeitungsprozesse basiert, werden bei holistischen Formen von Intuition bisher "unverbundene Erinnerungsfragmente in einer neuen Form von Information zusammengefügt (Minzberg, zit. in Sinclair ebd.). Bei dieser synthetisierenden Form von holistischer Intuition ist die situative Informationsmenge zu umfangreich für eine bewusste Bewertung, sodass einzelne, spontan situativ bewertete Aspekte ohne vorgängige Erfahrung miteinander integriert werden. Bei der schrittweisen konstruktiven Intuition (*incremental-constructive*) werden holistisch schon bestehende domänspezifische Wissensbestandteile auf neuartige Weise zusammen gefügt, weil sich erst dadurch ein stimmiges Fallverstehen einstellt, bisherige Deutungsschemata hingegen für kognitive Dissonanz sorgen. Ein solch biegsamer Umgang mit selbst verarbeiteten Wissensbeständen ist selbstredend eher auch Experten zuzuschreiben, da diese – ohne bewusstes Abwägen – die den Wissensbeständen an sich selbst zugeschriebene Trennschärfe flexibel umdeuten können. Die dritte Form holistischer Intuition wird als radikale Intuition bezeichnet, da sie sich dramatisch von bestehenden kognitiven Mustern löst und sich der Handelnde stattdessen in der Handlungssituation überraschend neue, originäre Deutungen zugesteht, die sich als Ergebnis eines experimentellen Umgangs mit der vorliegenden Komplexität einstellen.

Pretz (2011: 25) macht das Auftreten inferentieller bzw. holistischer Intuition einerseits vom Komplexitätsgrad der Handlungsanforderungen, andererseits vom Expertengrad der Handelnden abhängig. Bei geringem Komplexitätsgrad (geringe Salienz) kann der Novize zunächst rein analytisch-rationale Strategien oder inferentielle Intuitionsformen zeitökonomisch zum Einsatz bringen. Der Experte hingegen wird sich gerade bei niedriger Salienz länger mit inferentieller Intuition helfen können. Bei mittlerem Komplexitätsgrad ist der Novize darauf angewiesen, viel stärker bewusst, abwägend und daher ressourcenaufwändig Regeln, Richtlinien bzw. Handlungsrouninen mit den konkreten Situationsmerkmalen zu vergleichen. Ihm erscheinen die bei inferentieller Intuition noch wirksamen kognitiven Schemata schneller unbefriedigend, als dem Experten. Dieser kann aufgrund seines verarbeiteten, umstrukturierten und inkorporierten Wissens diesen Punkt der zeitaufwändigen und anstrengenden rein rationalen Abwägung hinauszögern. Beim Novizen entsteht dagegen mit zunehmender Komplexität (hohe Salienz) die Notwendigkeit durch holistische Intuition Gewichts- und Entscheidungsprozesse abzukürzen, weil die zu verarbeitende Informationsmenge subjektiv zu groß wird. Der Experte hat diesen Punkt später erreicht, weil er mit seiner umfangreichen domänenspezifischen Erfahrung besser einschätzen kann, wann er den Blick von selbst erarbeiteten und bewährten Einschätzungsroutinen hin zu einer situativ erfassenden holistischen Intuition zu lassen sollte. Im Modell von Pretz kann man diesen Zusammenhang daran erkennen, dass sich in Abhängigkeit von der individuellen Erfahrung das Auftreten von inferentieller und holistischer Intuition als U-Kurve beim Experten verlagert (siehe Abb. 2).

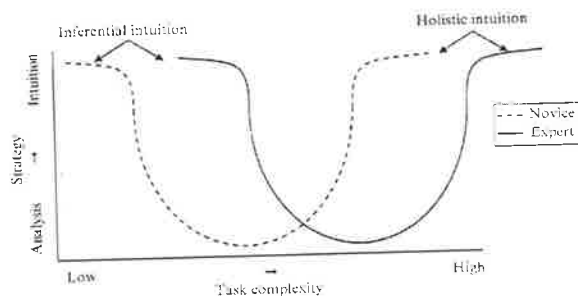


Abb. 2: Strategien im Umgang mit Anforderungskomplexität (aus Pretz 2011:25)

Betrachtet man Fallarbeit insofern originär immer auch als situativ-individuell erlebtes, gedeutetes und gestaltetes Phänomen, welches jedoch von der verarbeiteten Erfahrung und der Anforderungskomplexität abhängt, so drängt sich die Klärung eines weiteren scheinbaren Dualismus auf. Das Verhältnis von Kognition und Emotion. Mit Ciompis Konzept der Affektlogik (2005) spricht gerade in komplexen Anforderungssituationen vieles dafür, von einer Dualität auszugehen, wonach Affekte vielfältige Operatorenwirkungen auf kognitive Prozesse entfalten, die dafür sorgen, ob, wie und in welcher Form sachliche Inhalte von der handelnden Person so und nicht anders erlebt und gedeutet werden. Abhängig vom individuellen Erfahrungs- und Emotionsrucksack konzipiert Ciompi Affekte als "eine von inneren oder äußeren Reizen ausgelöste, ganzheitliche psycho-physische Gestimmtheit von unterschiedlicher Qualität, Dauer und Bewusstseinsnähe" (Ciompi 2005: 66) und subsumiert darin Begriffe des Gefühls, der Emotion oder Stimmungen.

Folgende Operatorenwirkungen der Affekte auf Kognitionen kann man mit Ciompi (2005: 94ff.) benennen:

Als Energielieferanten können Wut, Angst, Freude etc. einerseits die kognitive Dynamik beschleunigen, weswegen Piaget auch den Affekten die Metapher der Motoren zuschrieb. Andererseits können Sie aber auch bremsende Wirkungen auf das Denken und Verhalten entfalten, wenn Furcht, Trauer oder Schrecken erlebt werden. Nach einer anstrengenden versus erfreulichen Teamsitzung kann die Fallarbeit daher sehr unterschiedlich energievoll begonnen werden.

Affekte bestimmen auch andauernd den Fokus der Aufmerksamkeit. Je nach situativer Gestimmtheit (traurig, freudig, aufgeregt, entspannt etc.) richtet sich unsere Aufmerksamkeit auf völlig verschiedene kognitive Inhalte, da wir zum Teil Inhalte ausblenden, die nicht zur Grundstimmung passen, andere hingegen besonders fokussieren. Auch die Dauer, wie lange wir bei einem konkreten kognitiven Inhalt verhaften, hängt von der Dauer und Intensität der situativen Grundstimmungen ab. Im Extremfall kann dies dazu führen, dass "perlenschnurartig nur die affektselektionierten kognitiven Elemente folgerichtig eine spezifische Affekt-Logik" (ebd.: 97) ergeben, die für Außenstehende ganz und gar nicht nachvollziehbar erscheinen muss.

So verwundert es auch nicht, dass spezifische Affekte zur Speicherung von affektkonformen Inhalten im Gedächtnis führen, wobei Affekte als Schleusen oder Pforten fungieren, die den Zugang zu bestimmten Gedächtnisspeichern eher öffnen oder schließen. "Durch eine gemeinsame Affektstimmung verbundene Kognitionen werden gemeinsam gespeichert und bevorzugt auch gemeinsam mobilisiert" (ebd.: 97).

Auf diese Art und Weise fungieren Affekte wie Leim oder Bindegewebe, da sie im vielfältigen Strom der sensorischen Reize und kognitiven Inhalte für Kontinuität sorgen. "Erst die Filterung und Kanalisierung der schleusen- oder pfortenartigen Operatorenwirkungen schafft darin kontextgerechte funktionelle Einheiten (ebd.: 99). Affekte sorgen insofern als Leim für Kohärenz und Kontinuität im Denken. Man bedenke, wie unerlässlich es sowohl im ersten Eindruck wie auch in einer längerfristigen Arbeitsbeziehung ist, das Gegenüber z.B. als offen oder verschlossen zu deuten. Ohne solche Anfangsverdachte wäre eine weitere differenzierte Beobachtung und Deutung des Falles schwerlich möglich.

Handeln in komplexen Anforderungssituationen erfordert also Schwerpunktsetzungen bzw. probabilistisches, experimentelles Vorgehen. Affekte bestimmen insofern auch die Hierarchie unserer Denkinhalte, da Sie über eine Priorisierung im Denken und Wahrnehmen gemäß dem jeweils dominierenden Affekt und dem dazugehörigen emotionalen Kontext Aspekte vorrangig oder nachrangig fokussieren. Für die Fallarbeit ist dieser Hinweis besonders bedeutsam, da selbst als zuvor berechenbar oder ambivalent eingestuft Personen kontextuell jeweils affektkonforme Qualitäten zugeschrieben werden können. Daher werden beim ambivalenten Klienten in einem entspannten, freudigen, konstruktiven Setting zunächst vielleicht nur seine verstehbaren, nicht die widersprüchlichen Anteile wahrgenommen und fokussiert werden.

Ciompis Konzept der Operatorenwirkungen von Affekten auf die Wahrnehmung und das Denken veranschaulicht, wie in der Fallarbeit in vielfältiger Weise kontextuierend, selektionierend, hierarchisierend und kohärenz- bzw. kontinuiertätsschaffend individuell Fallkomplexität reduziert wird. Es handelt sich nach dieser Konzeption um eine eindeutige Dualität "mit zirkulärer Wechselwirkung. Bestimmte kognitive Reize induzieren oder verstärken bestimmte Affekte und Stimmungen und diese wiederum kanalisieren und organisieren die Wahrnehmung und das Denken" (ebd.: 103). Der Vollständigkeit halber sei darauf hingewiesen, dass alltäglich-durchschnittliche Stimmungen für eine Affektflachheit sorgen, aus der heraus der "breite Satz von kognitiven Inhalten und Denkverbindungen zur relativ freien Verfügung steht" (ebd.: 96).

Damasio (1994) hat in der Intuitionsforschung mit seinem Konzept der somatischen Marker auf länger überdauernde Operatorenwirkungen verwiesen, wonach bestimmte biographisch gebildete Linien emotionaler Erfahrungen als Ergebnis von durchlaufenden Lernprozessen die Gestalt und den *outcome* bestimmter Szenarien in der Gegenwart mitbestimmen. Somatische Marker sind dabei Signale des Vor- bzw. Unbewussten, die körperlich wahrgenommen werden und eine Gesamtgestalt ins Bewusstsein bringen können.

Als vorläufiges Zwischenergebnis können wir festhalten, dass sowohl bewusste und vorbewusste, wie kognitive und affektabhängige Phänomene als wechselseitige Prozesse wesentlich dasjenige mitbestimmen, was wir als Fallkonstitution, nämlich notwendige Komplexitätsreduktion verstehen. Dabei erfüllen sowohl das rational-analytische Vorgehen wie das inferentiell-holistische Vorgehen ganz unterschiedliche Funktionen. Sie ermöglichen es der handelnden Person einerseits, eine Außensicht einnehmen und mit Begriffen und Konzepten eine fachliche Kommunikation mitbestimmen zu können. Andererseits ermöglicht eine situativ-subjektivierende Innensicht, die Phänomene seriös relativ anzuerkennen, ohne die Fallkomplexität gar nicht bearbeitet gemacht werden könnte und die originär auf einer persönlichen Involviertheit beruhen müssen, soll Soziale Arbeit nicht automatenhaftes, technokratisches Handeln sein. Folgerichtig werden wir das nächste Strukturmerkmal von Fallarbeit in den Blick nehmen: Die Pendelbewegung der Einlassung und der Distanzierung auf Fallsituationen.

Fallarbeit als Pendelbewegung zwischen Einlassung und Distanzierung: Intuition als Bedingung für implizites Wissen

Fallarbeit basiert auf Situationseinlassung und auf Distanzierung von Situationskomplexität. Diese Pendelbewegung spricht insofern explizites und implizites Wissen ganz spezifisch als jeweilige Wissensformen an. In welchem Verhältnis zu diesen beiden Wissensformen steht die Intuition?

Bisher wurde skizziert, dass expliziertes bzw. explizierbares Wissen im analytisch-rationalen System wie auch bei der inferentiellen Intuition jeweils eine – wenn auch gänzlich unterschiedliche – Rolle bei Entscheidungsprozessen spielen. Mal wird eine handlungsentlastete, mal eine handlungsbezogene Entscheidungsfähigkeit damit ermöglicht. Allgemeiner kann die Frage gestellt werden, ob diese beiden Wissensformen vereinbar, d.h. ineinander gegenseitig anschlussfähig sind und daher auch jeweils sehr spezifischen Anteil an der Fallbearbeitung haben können. Und noch allgemeiner könnte man fragen, nach welcher Denkfigur die jeweils Handelnden Theorie bzw. Praxis, Wissen und Handeln in eine Verhältnisbestimmung bringen. Diese sogenannten elf Theorie-Praxisfiguren (vgl. Kösel 2014) seien an dieser Stelle nur in ihren Grundzügen erwähnt, weil ich mit Neuweg (2004b) davon ausgehe, dass etwa explizites und implizites Wissen im Sinne einer Differenzfigur unüberbrückbare Konstitutionsbedingungen aufweisen und eben nicht im Sinne der gegenteiligen Integrationsfigur zu einem neuen Amalgam integriert werden können.

Mit Neuweg (2004a), der sich auf Polanyis Arbeiten zum impliziten Wissen bezieht, verwende ich dabei ein starkes Begriffsverständnis von implizitem Wissen, wonach sich dieses phänomenal nur in der konkreten Situation

durch den Handelnden einstellt, als 'implizite Triade' aus Hintergrund- bzw. Fokalbewusstsein und erlebten bzw. fokussierten Aufmerksamkeitsinhalten. Nach diesem Verständnis sind dabei spezifische Intuitionsformen die Bedingung, um implizit handeln zu können. Gleichzeitig sind diese und die Inhalte impliziten Wissens *ex post* (nicht vollständig) explizierbar, da an das aktive Situationserleben gebunden und primär als Situationsergebnis phänomenal. Nach einem schwachen Begriffsverständnis scheint implizites Wissen im Nachklang (*recall*) hingegen durch Rekonstruktion explizierbar, da nun der Handlungsdruck fehle und die kognitiven Ressourcen für die Rekonstruktion der handlungsleitenden Prozesse ausreichend vorhanden seien, die sich zudem von der konkreten Situation ablösen lassen.

Wir haben bisher zusammen getragen, dass Intuition die Aufmerksamkeit u.a. nach innen, auf die Binnenkomplexität des Handelnden richten kann. Worauf richtet sie sich aber dann genau? Im Konzept der impliziten Triade als mentalem Akt (Neuweg 2004a) wird davon ausgegangen, dass sich in der Triade aus handelnder Person, Hintergrund- und Fokalbewusstsein situativ ein *tacit knowing view* (Neuweg 1998) einstellt, bei dem Wissen nicht als materialisierbares Element, sondern als Prozessphänomen auftritt (vgl. Neuweg 2004a: 186ff.).

Im sogenannten Hintergrundbewusstsein, welches sich durch innerkörperliche Vorgänge unterhalb der Wahrnehmungsschwelle vom Subjekt ausgeführte Bewegungen, Teilhandlungen, Erfahrungen, Erinnerungen oder Teile beim Erkennen eines Ganzen etc. auszeichnet, stellt sich in der jeweiligen Situation ein Gefüge aus Themen/Aspekten als sogenannte Subsidiën ein, was einen proximalen Term ausmacht. Vom Hintergrundbewusstsein und von diesem proximalen Term aus, wird die Aufmerksamkeit auf Dinge im Fokalbewusstsein gerichtet, auf den sogenannten distalen Term. Die Beziehung zwischen proximalem und distalem Term besteht nicht per se, sondern wird als mentaler Akt der handelnden Person hergestellt. Als Wissensform kann man den proximalen Term als 'von-zu-Wissen' betrachten, wird doch von ihm aus der distale Term im Fokalbewusstsein durch die selektive Aufmerksamkeitsleistung des Subjektes erst zum Gegenstand. "Dieses Wissen um die Komponenten des Hintergrundbewusstseins erwerben wir implizit, lernen sie nur in Gestalt ihrer Bedeutung, nicht als solche, fokal, kennen" (Neuweg 2004a: 243).

Auf komplexe Fallarbeit bezogen bedeutet dies, dass wir – abgesehen von Wahrnehmungsautomatismen – ständig als handelnde Subjekte aktiv sind und durch das Hintergrundbewusstsein und den dort spontan, erfahrungsbezogen oder durch konkrete Wahrnehmung aktivierten Subsidiën Dinge fokussieren, wodurch die Subsidiën erst einen situativen Sinn erhalten.

In einer ersten Phase ist dazu nötig, dass mit Hilfe antizipativer Intuition als Fähigkeit des Vermutens mit einer berechtigten Aussicht, richtig zu vermuten, es dazu kommt, dass mit einer Sensitivität für vielversprechende An-

haltspunkte so etwas wie eine Vorausahnung entsteht, die in eine bestimmte Richtung weist, auf die der proximale Term hinweist. Auslöser für eine antizipative Intuition stellen in der Regel problembehaftete Situationen dar, die das subjektive Gefühl einer verborgenen Kohärenz entstehen lassen, die aber noch nicht näher bestimmt werden kann (vgl. Neuweg 2004a: 207ff.). Wir hatten bei der Skizzierung der inferentiellen assoziativen Intuition darauf hingewiesen, dass bei niedrigem Komplexitätsgrad der Anforderungssituation die Aufmerksamkeit des Experten gerade aufgrund der schnellen Triggerwirkung bekannter kognitiver Muster wenig gebunden ist, und daher frei flottieren kann. Im Stadium der antizipativen Intuition der impliziten Triade kann gerade die 'kognitive Lücke' des noch-nicht-Verstehens einer als problematisch erlebten Situation dafür sorgen, dass die Aufmerksamkeit sich frei bewegen kann.

In einer zweiten Phase benötigt eine solch sich frei bewegende Vermutung einer zielbildenden, kreativen Kraft, der Imagination, um eine Vorstellung zu entwickeln, wie sich der proximale Term auf den distalen Term, d.h. wie sich das Hintergrund- auf das Fokalbewusstsein bezieht und wie sich die Ahnung der Kohärenz konkret interpretieren lässt, ohne explizit sein zu können.

In einer dritten Phase vollzieht sich in der finalen Intuition "der durch die Imagination ausgelöste Prozess der Evokation oder Interpretation der Subsidiën, auf den sich das Subjekt verlässt" (Neuweg 2004a: 214).

Die unentrinnbare Situationsgebundenheit impliziten Wissens gemäß dem skizzierten Verständnis besteht darin, dass die proximalen Gefüge des durch die Situation spezifisch aktivierten Hintergrundbewusstseins, nicht Gegenstände, sondern Instrumente der Aufmerksamkeit sind. Gleichfalls registrieren wir den proximalen Term eines Aktes impliziten Wissens erst im Lichte des fokalen Ziels, quasi als rückbezügliche Konkretisierung antizipativer Intuition und Imagination.

Was ergibt sich nun aus dieser grundsätzlichen Einordnung für die Frage des Fallverstehens? Da bei der impliziten Integration nicht wie bei der Deduktion "zwei fokale Einzelheiten verbunden werden (...), von Fokus zu Fokus vorangeschritten wird, das Subjekt nicht von den 'Prämissen' zur distalen Bedeutung schreiten, sondern diese Bedeutung in den Prämissen sieht, kann eine implizite Integration nur gelebt werden" (Polanyi, zit. in Neuweg, 2004a: 224, Hervorh. im Orig.). Eine Formalisierbarkeit impliziten Wissens muss nach diesem Verständnis grundsätzlich scheitern, da sie die Person, die den mentalen Akt der impliziten Triade vollzieht, in ihrem situativenganzheitlich-aktiven Situationserleben inadäquat reduzieren würde. Es würde nämlich unterstellt, dass impliziten Schlüssen eine Art 'Theorie intelligenten impliziten Schließens' zugrunde liegt, die das beschriebene Wechselspiel von Hintergrund- und Fokalbewusstsein als richtig versus unpassend für die jeweilige Situation erklärt. Explizites (Regel-)Wissen, das man aus dem Kön-

nen extrahiert, kann man mit Ryle (1949) "als Stadien der Ankunft, nicht Stadien der Hinreise bezeichnen. Mit ihm beschreiben wir das, was wir schon können, nicht aber wie wir dorthin gelangt sind" (Neuweg 2004a: 370). Das Verhältnis von explizitem und implizitem Wissen kann vielleicht treffend mit der Idee der begrenzten Rationalität (*bounded rationality*) nach Simon (zit. in Harteis/Billet 2013: 151) beschrieben werden, wonach Rationalität der Idee der Optimierung folgt, die Idee des impliziten Wissens hingegen der Befriedigung (*satisfying*) und ausreichender Bedeutung folgt. Für die Fallarbeit bietet sich daher ein solides *boundary crossing* an, welches individuell-implizites (!) Fallerleben und Falldeutung wesentlich auf den intuitiven Prozesse beruhen lässt, die diesem zugrunde liegen, wobei nur das als berichtbar in den Blick genommen wird nimmt, was berichtet werden kann.

Geht dann mit dieser Position nicht einher, dass individuelle Fallarbeit dann doch zu Teilen beliebig wird? Selbstredend (und zur individuellen Entlastung der Handelnden) gibt es neben dem situativ-impliziten Fallerleben und der Fallgestaltung in ausreichender Menge und begrifflicher Schärfe vor und nach der Handlungssituation genügend Reflexionsformen, um über explizite Wissensbestände relevante Handlungs- und Entscheidungsaspekte der professionellen Kommunikation zugänglich machen zu können. Die zwangsläufig notwendige Situationseinlassung erschließt jedoch auch einen Raum, der während des Handelns der Rationalität der Unschärfe folgt und nicht der vollständigen Rekonstruierbarkeit. Im obigen Sinne von Ryle also auch als Hinreise zu situiertem Wissen bezeichnet werden kann.

Dies sei an einer weiteren Form der holistischen Intuition veranschaulicht. Die Frage, wie und nach welchen Strategien wir etwa in Situationen Entscheidungen treffen, haben Gigerenzer/Goldstein (1990) zum Modell der sparsamen Heuristiken (*frugal heuristics*) geführt. Gemäß Gigerenzer/ Goldstein basiert gelungene (holistische) Intuition auf dem Weglassen von Informationen und der Steuerung eines Suchprozesses nach dem Modus des *the-best-one*. Dabei verfolgt die Suchregel den schnellen Ausschluss von Alternativen, die Stopregel dagegen konzentriert sich auf übrigbleibende Alternativen. Dazwischen erkennt die Entscheidungsregel die bestmögliche Option. Dieser Dreischritt aus Suchen-Stoppen-Entscheiden basiert auf einer Gesamtwahrnehmung und -deutung, die sich an der bestmöglichen, situativ eruierten Option orientiert. Unterschiedliches Zeiterleben, spezifische Affektgeladenheit kann jedoch genau gegenteilig zu der *the-first-one-Strategie* führen. Nach diesem Modus verläuft der Suchprozess kürzer, da die Stopregel aus zeitlichen Gründen viel schneller greift und quasi mit der Entscheidungsregel zusammenfällt. Wir sehen, dass zwei unterschiedliche individuelle Motive – etwa die Antreiber aus dem Konzept der Transaktionsanalyse 'sei perfekt' versus 'mach schnell' (vgl. Stuart/Joines 2000), die Handlungsfähigkeit herzustellen versuchen. Welches objektiv die bessere Entscheidungsbasis für den Einzelnen bietet, kann damit nicht beantwortet werden.

Fallarbeit als Prozessgestaltungs-herausforderung: Intuition als Beziehungs- und Zeitfaktor

Ein weiteres Strukturmerkmal von Fallarbeit ist die Prozessdynamik. Zum einen ist es eine zeitliche, zum anderen eine personale-rekursive Dynamik. Die zeitliche Dimension verweist darauf, dass Hilfeprozesse kurz- oder längerfristig angelegt sein können, dabei aber immer auf eine irgend geartete Intentionalität ausgelegt sein müssen. Wirkungen sollen sich dabei schnell, direkt oder indirekt einstellen. Wie schon beim Strukturmerkmal der Komplexität angedeutet, sorgt aber gerade die Intransparenz, Vernetztheit und gegenseitige Wechselwirkungen von psychischen Prozessen und subjektivem Erleben dafür, dass gerade auch durch das individuell-subjektive Situationserleben des Professionellen eingeschätzt werden muss, wann der richtige Zeitpunkt für eine Intervention bzw. die Hoffnung auf eine Wirkung besteht. Da ein solches *timing* nur bedingt ausschließlich über Regelwissen und Regelanwendung hervorgebracht werden kann, spielen Zuschreibungen in Form holistischer Intuition eine wichtige Rolle, wie das Fremd- und Selbsterleben zusammenwirken könnte.

Wie aus der Forschung zu den sogenannten Spiegelneuronen (Bauer 2013) bekannt, sorgen (früh-)kindliche Erfahrungen dafür, dass über eine *theory of mind* das sich Hineinversetzen in andere Personen als grundsätzliche Empathiefähigkeit ausgeprägt bzw. durch dazu spezifisch ausgebildete neuronale Strukturen ermöglicht wird. Aus basalem Nachahmungsverhalten (z.B. Babys reagieren lächelnd auf ein Lächeln) wird in der Folgezeit ein individuell ausgebildetes "Aufbereitungs- und Interpretationssystem" (Bauer 2013) aufgebaut, das eine intuitive Einschätzung von Absichten und Empfindungen Anderer erlaubt. Zudem wird es so ermöglicht, affektive Stimmungen im Gegenüber zu antizipieren, aus der intuitiven Deutung der momentanen Stimmungslage und auf Grundlage selbst erlebter Stimmungsveränderungen. Timing als holistische Intuition äußert sich hierbei als nicht-sequentielle, synthetisierende Ausprägung aktueller und antizipierter Affekte.

Dabei macht es nur vordergründig einen Unterschied, ob es sich um einmalige oder längerfristige Beziehungsarbeit handelt. Denn selbst bei einmaligen Beratungssettings muss eine Abschätzung vorgenommen werden, in welchem Kontext des zeitlichen Kontinuums der aktuelle Beratungskontakt verortet und wie das davor bzw. das danach anschlussfähig gemacht werden können. Bei längerfristigen Kontakten stellen diese Kontakte zudem einen eigenständigen Gegenstand von Anschlussfähigkeit dar, wie etwa das erste Beratungsgespräch mit dem dritten kontextualisiert werden soll bzw. kann.

Berücksichtigt man zudem die rekursive Dimension, so wird eine solche probabilistische Abschätzung, wann und ob Wirkungen zu erwarten sind, verstärkt nötig. Die Tatsache, dass der Professionelle durch seine Person mit dem Klienten als Person in ursächlicher Wechselwirkung steht, potenziert die

Handlungskomplexität. Oevermann's (1996: 110ff.) Hinweis auf die widersprüchliche Einheit von spezifischen und diffusen Anteilen in der Arbeitsbeziehung veranschaulicht, dass jede (Nicht-)Aktion der Verständigung bedarf und damit der Ab- oder Zustimmung. Die Anschlussfähigkeit des kommunikativen Dreischrittes aus Mitteilung-Verstehen-Antwort herzustellen, ist schon in alltäglichen, laienhaften Hilfeprozessen eine permanent anzustrebende Notwendigkeit, die aus der Rekursivität zweier Personen entsteht. In professionellen Hilfeprozessen erfährt diese Rekursivität eine weitere Potenzierung. Vom Professionellen wird ja durch die 'Abstinenzregel' (Oevermann 196: 119) von diffusen Anteilen und die Betonung spezifischer Anteile gerade der Ausschluss der eigenen ganzen Person und die Fokussierung auf rein rollenförmige Aspekte gefordert. Gleichwohl wirken diese diffusen Anteile sowohl nach innen (auf den Professionellen) und nach außen (auf den Klienten). Die "Hemmschwelle zur Diffusität" (Oevermann 1996: 155) gezielt und situativ zu überschreiten, erscheint im Kontext intuitiven Handelns jedoch eher ein Gebot denn als Gefahr.

Fallarbeit als widersprüchliche Rollenarbeit in Organisationen: Intuition als Störfaktor oder als evolutionäres Element

Ein weiteres Strukturmerkmal von Fallarbeit, welches bei den bisherigen Ausführungen stillschweigend vorausgesetzt wurde, ist die Tatsache, dass Fälle erst dann zu dem werden, wenn sie aus ihrem urwüchsigem Kontext herausgelöst und in der Regel in einen *organisational* geprägten Kontext hineingedeutet werden. Zu den schon angesprochenen Dualitäten von Kognition und Emotion bzw. Bewusstsein und Vorbewusstsein gesellt sich in der professionellen Fallarbeit eine weitere Dualität hinzu. Ähnlich der gemäß den *dual-mode*-Theorien parallelen Wahrnehmungs- und Verarbeitungsprozessen ist davon auszugehen, dass Professionelle in der Fallarbeit sowohl individuelle wie organisational spezifisch rollenförmig geprägte und diffuse Anteile parallel erleben und miteinander synchronisieren, wobei es zu störenden Interferenzen kommen kann. Die Dualität von individuellem und organisational geprägtem professionellem Handeln kann mit Dewe's (2011) Hinweis veranschaulicht werden, wonach selbst vermeintlich eindeutige, explizite wissenschaftliche Wissensbestände durch die jeweilige Praxisorganisation etikettiert, d.h. auf die Binnenkomplexität der Organisation angepasst bzw. übersetzt werden müssen. Der Professionelle muss demnach als Rollenträger für die Organisation und in der Organisation für sich authentisch professionell im direkten Klientenkontakt arbeiten können. Nach den bisherigen Ausführungen zu den unterschiedlichen Formen und Funktionen von Intuition

taucht dabei ein spezifisches Werteproblem auf. Welchen Spielraum müssen, dürfen und sollen individuelle Entscheidungs-, Deutungs- und Handlungspraxen haben, die sich zeitweise, schwer oder gar grundsätzlich der innerorganisationalen Kommunikation entziehen? Welche Paradigmen herrschen in der Organisation etwa über *boundary rationality* oder implizites Wissen vor? Und welche konsensuellen Abstimmungsprozesse sind vonnöten? Wie tolerant gestaltet sich das Verhältnis zu Nicht-Wissen?

An dieser Stelle bietet es sich insofern eine zusammenfassende Darstellung der Vorteile und Nachteile von Intuition in der Fallarbeit an, auch um zu erörtern, ob Intuition jeweils eher als evolutionäres Element für die organisationale Professionalisierung oder als deren Störfaktor auftritt.

Aus Sicht einer erfahrungsbasierten und expertenorientierten Professionalisierung ermöglicht der jeweilige Erfahrungs- und Wissensschatz den Professionellen durch intuitive Formen effektiv und unter Zeitdruck handeln und mit den skizzierten Strukturmerkmalen komplexer Anforderungssituationen adäquat, nämlich auch inferentiell und holistisch umgehen zu können.

Eine Organisation tut jedoch gut daran, die Kommunikation über Erfahrungswissen, Handlungsrouinen und individuelle Handlungsspielräume kritisch und lebendig zu halten. Sonst macht sich der Nachteil inferentieller Intuition schnell bemerkbar, dass Einzelaspekte überbewertet und kognitive Muster daher überinklusiv wirken können, d.h. andere wichtige Aspekte ausgeblendet werden. Die Folge ist innerorganisationale oder individuelle blinde Routine. Findet die Kommunikation über Erfahrungswissen und konzeptionelles Wissen selten statt, hat dies Auswirkungen auf implizite Wissensbestände. Was unter Kollegen nicht wenigstens ein- oder mehrmals thematisiert wurde, tut sich schwer, als Option oder Fragment zum Gegenstand professionellen Hintergrundwissens zu werden.

Da individuelle Fallarbeit häufig Handeln und Entscheiden unter Risiko bedeutet, ermöglichen Freiräume für implizite Integrationen im oben beschriebenen Sinne und implizites Wissen innerhalb der Organisation, variantenreiche Optionen für zukünftige Fallarbeit und fördern den individuellen Expertisenerwerb. Dabei ist zu beachten, dass zwischen Prozessphänomen und den Prozessergebnissen gerade in der Außenkommunikation unterschieden werden sollte. Für Finanzierungsträger mag es z.B. in erster Linie keinen Unterschied machen, wie Leistungs- oder Förderziele erreicht wurden. Entscheidend ist aber, ob innerhalb der Organisation für relevante, gewollte oder 'zufällig' geschehene intuitive Formen adäquate Begrifflichkeiten verwendet werden – oder ob intuitives Wissen de-professionalisierend als subjektivistisch mystifiziert wird.

Durch intuitive Formen kann Kreativität gefördert werden. Einerseits kann die *bounded rationality* abgeschwächt, die situative Fallgestaltung gezielt gefördert und zum Gegenstand kollegialer Diskurse werden. Im Sinne einer holistischen Intuition werden generalisierte Fähigkeiten den neuen

Anforderungssituationen entsprechend dekontextualisiert. Ein solches Herauslösen von erfahrungsbasiertem Wissen aus bisherigen Sinnkontexten ist andererseits quasi die Gegenbewegung zum *encapsulated knowledge* (Bromme/Jucks/Rambow 2004: 182). Denn durch neue Problemlagen bzw. deren intuitiv zugelassenen Umgang wird das eingeschlossene Wissen irritiert und muss sich in der konkreten Auseinandersetzung bewähren. In einer erweiterten Form lässt sich damit auch domänenspezifisches Wissen modellieren. In der interprofessionellen Kooperation verschiedener Professionen häufig die Bedingung für eine gemeinsame, konsensuelle Problemdefinition.

Eine Organisation kann diesen Prozess der Modellierung oder Umorganisation von Wissensstrukturen fördern, indem sie auf Phänomene der *Inkubation und Rumination* (Levinas 1973, zit. in Harteis/Billet 2013: 148) achtet. Holistisches intuitives Handeln basiert wesentlich darauf, dass das Wissen sich setzen lassen kann, also seine eigene Wirk- und Ausbreitszeit (Inkubation) hat oder erst durch wiederholte Anwendung (Rumination bzw. Wiederkauen) zu konstruktiven und neuen Einsichten führt. Umso mehr ist ein zeitsensitiver Umgang bei der Irritation bestehender Wissensstrukturen nötig. Entsprechend wird deutlich, dass auf organisationaler Ebene Fehlerfreundlichkeit, individuelle Entscheidungs- und Deutungsspielräume, zweckfreie Kommunikation oder zeitweise Befreiung von einer zu intensiven bzw. zu schnellen Dauerreflexion förderliche Bedingungen für eine *dual-mode*-Kultur darstellen können.

Andererseits sollten die damit möglich auftretenden Interferenzen nicht aus dem Blick geraten. Neben der Gefahr der Überinklusivität von intuitiven Entscheidungsprozessen aufgrund der Überbewertung von Einzelinformationen können auch Bewertungen von Gesamtsituationen oder Entwicklungsverläufen zu positiv in ihren Wirkungsannahmen ausfallen, weil an sich mögliche und sinnvolle rationale Bewertungsverfahren ganz oder zu früh als Korrektiv verworfen werden. Gerade die eingangs angesprochene Vernetztheit und Intransparenz als Merkmale von Fallkomplexität erfordern insofern auch die nötige Distanzierung von ausschließlich intuitiv getroffenen Entscheidungen. In der Prozessgestaltung kann überdies hinaus das Phänomen auftreten, dass die eigene individuelle Steuerungsfähigkeit durch zu schnell oder unpassend übertragene Routinen überschätzt wird, etwa weil eher nach dem *first-one*-Modus und nicht nach dem *best-one*-Modus verfahren wurde.

Ein Vorteil intuitiven Handelns in und für die Weiterentwicklung der Organisation kann sicherlich darin gesehen werden, dass ähnlich wie auf individueller auch auf organisationaler Ebene antizipative Ressourcen besser genutzt werden können. Sei es, durch erfahrende und daher sehr kontextsensible, oder auch durch neue und gleichzeitig sehr affektsensible Mitarbeitende, die Team- und Organisationsstimmungen und kulturelle Ausprägungen schneller oder passender erspüren und insofern mögliche visionäre Entwicklungswege antizipieren können.

Mit welchen konkreten Methoden der Umgang mit Intuition in der Fallarbeit gefördert werden kann, sei abschließend an drei Beispielen veranschaulicht.

Ich will dabei explizit auf Seiler/Mandl und ihren strukturalistischen Wissensbegriff verweisen, wonach idiosynkratisches Wissen als Ausdruck individueller bzw. sozialer Interaktion und objektiviertes Wissen als Ausdruck kollektiver Bestätigungsprozesse zusammen wirken. "So wird der erkennende Mensch zum Ausgangs- wie Endpunkt allen Wissens und Denken und Fühlen als untrennbare Einheit verstanden" (Seiler/Mandl 2004: 20).

In *communities of practice*, die als freiwillige und weisungsunabhängige Austauschformen gelten, die selbstorganisiert Strukturen entwickeln, wird so ein "Dialog geöffnet zwischen inneren und äußeren Perspektiven" (Bettoni/Clases/Wehner 2004: 322). Für den Umgang mit Fallvignetten bzw. Fallmuster bieten insofern solche *communities of practice* einen geeigneten Rahmen die Innenperspektive verarbeiteter Erfahrung und Wissens (inferentielle Intuition) mit den Außenperspektiven der Community-Mitglieder in den beschriebenen Dualitäten zum Sprechen zu bringen und den "dynamischen Charakter von Wissen, das sich im sozialen Austausch verändert" (ebd.) wirksam werden zu lassen. Gerade in solchen Austauschgruppen ist es durch das Zulassen von divergenten und kontingenten Sichtweisen eher gefahrlos möglich, dass durch holistische Intuition bisher unbeachtete Fallaspekte plötzlich wie ein fehlendes Puzzlestein ein neues Fallmuster erkennen lassen.

Mit Methoden wie dem *story telling* (Vohle 2005) oder in Triadengesprächen (Kösel 2012) kann das Potential für visionär-evolutionäre Sichtweisen angesprochen werden, da diese Ansätze mit Dick (2006) gezielt die den Wissensstrukturen innewohnenden (organisations-) kulturellen und individuellen Zusammenhänge durch sogenannte Narrative thematisieren:

"Ein Narrativ in diesem Sinne kann einen kulturellen Deutungszusammenhang oder einen individuellen Handlungszusammenhang repräsentieren. Als kultureller Deutungsmodus richtet sich das Narrativ auf das prinzipiell Erzählbare, auf jegliches ereignishaftes Geschehen (...). Aus psychologischer Sicht deutlich zu unterscheiden sind solche Narrative oder Erzählungen, die einen individuellen Handlungszusammenhang darstellen. Hier ist das tatsächlich und selbst erlebte Geschehen Gegenstand, die Narration ist eine subjektive Deutung des Widerfahrenen. Als individueller Akt konstituiert und kommuniziert sie aus einem konkreten sozialgegenständlichen Kontext heraus subjektiven Sinn" (Dick 2006:142).

Bei den Triadengesprächen erfolgt diese Deutungsarbeit durch die dritte Rolle des methodischen Zuhörers, die die beiden üblichen dualen Rollen des erfahrenen Erzählers und des novizenhaften Zuhörers ergänzt. Durch eine Aufteilung der Zuhörerschaft nach Nützlichkeit (Novize) und Verständlichkeit (methodischer Zuhörer) können u.a. auch die üblichen Zugzwänge der

Stehgreiferzählung (Detailierung, Kondensierung und Gestaltschließung) nach Schütze (1984) in einem methodisch erweiterten Rahmen thematisiert und somit der jeweils subjektive Sinn von Experte und Novize umfassender rekonstruiert werden. So kann etwa ersichtlich werden, dass in der Fallrekonstruktion gewisse Einzelheiten ausgeblendet werden, um die stimmige Gestalt der übergeordneten Fallgeschichte nicht zu gefährden. Durch die Nachfragen des methodischen Zuhörers können im Triadengespräch solche blinden Flecken der individuellen oder organisationalen Fallkonstitution zugänglich gemacht werden.

Der Einsatz der Triadengespräche bietet sich nicht nur zwischen Professionellen, sondern auch im Ausbildungskontext zwischen Praxisausbildenden als interne Mentorinnen der jeweiligen Praxisorganisation und Studierenden an, die dort ihre Praxismodule absolvieren. Deren häufig ausschließlich duale Arbeitsbeziehung als Experte und Novize wird dabei durch den methodischen Zuhörer (ein Praxisausbildender einer fremden Praxisorganisation) methodisch erweitert. Erste Erfahrungen (Kösel 2015) weisen u.a. darauf hin, dass mit dieser Methode einer spezifische Experten-Novizen-Kommunikation davor geschützt werden kann, sich zur reinen Meister-Lehre-Figur zu verfestigen. Diese Figur basiert nämlich nicht selten auf dem Missverständnis, die intuitiven Formen des Meisters durch den Novizen als explizierbares Wissen zu imitieren, anstatt sie subjektiv als situativ-personales Phänomen zu verstehen und daraus für eigene Wissenserwerbsprozesse Anregungen, statt Ratsschläge zu entnehmen.

Im Gegensatz zu diesen sehr öffnenden Methoden kann ein Stolperstein im organisationalen Umgang mit intuitivem Handeln aus der Dualität von Kognition und Affekten heraus entstehen. Die Operatorenwirkungen von Affekten auf Kognitionen können nach Dörner (2004) auch bedeuten, dass sie einen niedrigen Auflösungsgrad und oder geringe Verarbeitungstiefe aufweisen und daher kognitive Prozesse schnell inhibiert, d.h. gestoppt werden. Wut, Angst und andere Reaktionen sorgen nach Ciompi zwar für eine spezifische Wut- oder Angstlogik. Es kann aber auch sein, dass deren Assoziationsfelder beim Erinnern sehr flach sind und Assoziationen daher eher konservativ ausfallen. So können intuitive Formen auch dafür sorgen, dass die Qualität der Problemlösung darunter leidet, sie sich also zu früh einer weiteren bewussten oder intuitiven Fokussierung verschließen.

Bei zu starker emotionaler Färbung bzw. vielfältigen Operatorenwirkungen (Dynamisierung, Leimfunktion, selektive Fokussierung der Aufmerksamkeit etc.), die etwa innerorganisational über Tabuisierung oder Glorifizierung von Konzepten und Methoden in der Fallarbeit erfolgen kann, fallen Vergleiche mit anderen Situationen als Folge merkmalsarmer und überinklusive aus: Es werden nur spezifische Merkmale für einen Vergleich herangezogen. Zudem wird die Handlungsplanung aufgrund weniger Operatoren risikanter und erfolgt mit geringerer Folgenabschätzung. Und die vorgängig

erwähnten Besinnungspausen zum Wiederkäuen (*Rumination*) von Wissen und Erfahrung werden kürzer oder fallen ganz aus. Ebenso kann eine zu starke affektive Überlagerung dazu führen, dass das konzeptionelle Wissensnetzwerk darunter leidet, da durch die Schleusenwirkung von Affekten verschiedene Gedächtnisinhalte gar nicht oder nur lückenhaft geöffnet und Widersprüche weniger thematisiert werden (vgl. Dörner 2004: 121ff.).

Ausblick

Der vorliegende Beitrag hat anhand von Strukturmerkmalen der Fallarbeit unterschiedliche Formen und Funktionen von Intuition beleuchtet. Abschließend sei mit Oevermann darauf verwiesen, wonach es in der Fallarbeit einen qualitativen Unterschied zwischen Fallerklären und Fallverstehen (1996: 126) gibt und pädagogisches Wissen im Gegensatz zu ingenieurem Wissen ohne eine personale Kompetenz der Falldeutung nicht auskommt.

Wie wir gesehen haben, stellt die personale Kompetenz, sich als Professioneller auf Intuition ein- bzw. deren Wirkmechanismen zuzulassen, allein noch keinen Vor- oder Nachteil dar. Anhand der Strukturmerkmale habe ich jedoch zu zeigen versucht, dass die damit verbundenen Dualitäten ein *boundary crossing* zwischen den jeweiligen Polen als notwendig, möglich und mit angemessener begrifflicher Kommunikation sowohl auf individueller wie organisationaler Ebene als sinnvoll erscheinen lassen. Ähnlich wie nach Oevermann die stellvertretende Deutung als nicht standardisierbare Tätigkeit als professionalisierungsbedürftig zu verstehen ist, können intuitive Handlungsformen in der Fallarbeit als anerkennungsbedürftig bezeichnet werden, um deren Rolle bei Wissensbildungsprozessen angemessen klären zu können. Und um das teilweise zwangsläufige ‚Schweigen der Köpfer‘ (Neuweg) konstruktiv zum Gesprächsanlass zu machen.

Welche der angesprochenen Formen dabei allgemein oder eher arbeitsfeld- oder anforderungsspezifisch in Forschungsvorhaben empirisch für die Soziale Arbeit aufgeschlossen werden können, muss in einem anderen Kontext geklärt werden.

Literaturverzeichnis

- Bauer, Joachim (2004): Warum ich fühle, was du fühlst. Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneuronen. München: Heyne-Verlag.
- Bettoni, Marco/Clases, Christoph/Wehner, Theo (2004): Communities of Practice im Wissensmanagement. Charakteristika, Initiierung und Gestaltung. In: Reinmann, Gabi/Mandl, Heinz (Hrsg.): Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien, Modelle. Göttingen: Hogrefe-Verlag, S. 319-328.

- Bromme, Rainer/Jucks, Regina/Rambow, Riklef (2004): Experten-Laien-Kommunikation. In: Reinmann Gabi/Mandl, Heinz (Hrsg.): Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien, Modelle. Göttingen: Hogrefe-Verlag, S. 176-188.
- Ciampi, Luc (1997): Die emotionalen Grundlagen des Denkens. Entwurf einer fraktalen Affektlogik. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Damasio, Antonio (1994): *Descartes Error*. London: Vintage Books.
- Dick, Michael (2006): Triadengespräche als Methode der Wissenstransformation in Organisationen. In: Luif, Vera/Thoma, Gisela/Boothe, Brigitte (Hrsg.): Beschreiben-Erschließen-Erläutern. Psychotherapieforschung als qualitative Wissenschaft. Lengerich: Pabst Verlag, S. 141-166.
- Dörner, Dietrich (1989): Die Logik des Mißlingens: Strategisches Denken in komplexen Situationen. Reinbek: Rowohlt Verlag.
- Dörner, Dietrich (2004): Emotion und Wissen. In: Reinmann Gabi/Mandl, Heinz: Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien, Modelle. Göttingen: Hogrefe-Verlag, S. 11-23.
- Day, Peter/Glaser, Wilhelm (2014): Reaktionszeit. In: Wirtz, Markus Antonius (Hrsg.): Dorsch Lexikon der Psychologie. 17. Aufl. Bern: Verlag Hans Huber, S. 1389.
- Dewe, Bernd (2011): Akademische Ausbildung in der Sozialen Arbeit. Vermittlung von Theorie und Praxis oder Relationierung von Wissen und Können im Spektrum von Wissenschaft, Organisation und Profession. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller-Herrmann, Silke (Hrsg.): Professionalität Sozialer Arbeit und Hochschule. Wiesbaden: VS-Verlag, S. 111-127.
- Harteis, Christian/Billet, Stephen (2013): Intuitive expertise: Theories and empirical evidence. In: *Educational Research Review* 9, S. 145-157.
- Kahneman, Daniel/Tversky, Amos (Hrsg.): (2000). *Choices, Values and Frames*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Kösel, Stephan (2012): Triadengespräche zur Rekonstruktion didaktischer Überzeugungen als Bestandteil berufspädagogischer Professionalität. In: Fasshauer, Uwe/Wuttke, Bettina (Hrsg.): Berufs- und wirtschaftspädagogische Analysen. Aktuelle Forschungen zur beruflichen Bildung. Opladen: Budrich-Verlag, S. 115-126.
- Kösel, Stephan (2014): Theorie-Praxis-Figuren in der Praxisausbildung. In: Roth, Claudia/Merten, Ueli (Hrsg.): Praxisausbildung konkret. Opladen: Budrich-Verlag, S. 247-274.
- Kösel, Stephan (2015): Triadengespräche als Methode der Experten-Novizen-Kommunikation. Evaluationsbericht zum Wahlmodul im Basiskurs Praxisausbildende. Olten: Hochschule für Soziale Arbeit FHNW (unveröff. MS).
- Neuweg, Georg Hans (1998): Wissen und Können. Zur berufspädagogischen Bedeutung psychologischer und didaktischer Kategorienfehler. In: *Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik* 94, 1, S. 1-22.

- Neuweg, Georg Hans (2004a): Könnerschaft und implizites Wissen. Zur Lehr- und lerntheoretischen Erkenntnis- und Wissenstheorie Michael Polanyis. 3. Aufl. Münster: Waxman-Verlag.
- Neuweg, Georg Hans. (2004b): Figuren der Relationierung von Lehrerwissen und Lehrerkönnen. In: Hackl, Bernd/Neuweg, Georg Hans (Hrsg.): Zur Professionalisierung pädagogischen Handelns. Arbeiten aus der Sektion Lehrerbildung und Lehrerbildungsforschung in der ÖFEB. Münster: Lit-Verlag, S. 1-26.
- Oevermann, Ulrich (1996): Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. in: Combe, Arno/Helsper, Werner (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, S. 70-183.
- Pretz, Jean E. (2011): Types of intuition. Inferential and holistic. In: Sinclair, Martha (Ed.): *Handbook of Intuition Research*. Cheltenham UK: Edward Elgar, S. 17-27.
- Reither, Franz (1989): Der Umgang mit komplexen Systemen. Workshop zur Computersimulation der Modellstadt Rhodingen. Köln: Seminarunterlagen der KFH Köln (unveröff.)
- Schütze, Fritz (1984): Kognitive Figuren der Stehgreiferzählung. In: Kohli, Martin/Günter, Robert (Hrsg.): Biographie und soziale Wirklichkeit. Stuttgart: Poeschel-Verlag, S. 78-117.
- Seiler, Thomas/Reinmann, Gabi (2004): Der Wissensbegriff im Wissensmanagement. Eine struktur-genetische Sicht. In: Reinmann, Gabi/Mandl, Heinz (Hrsg.): Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien, Modelle. Göttingen: Hogrefe-Verlag, S. 11-23.
- Sinclair, Martha (2011): An integrated framework of intuition. In: Sinclair, Martha (Hrsg.): *Handbook of Intuition Research*. Cheltenham UK: Edward Elgar, S. 3-16.
- Stewart, Ian/Joines, Vann (2000): Die Transaktionsanalyse. Eine Einführung. Freiburg: Herder-Verlag.
- Vester, Frederic (2007): Denken, Lernen, Vergessen – Was geht in unserem Kopf vor, wie lernt das Gehirn, und wann lässt es uns im Stich? 31. Auflage, Stuttgart: Deutsche Verlags-Anstalt.
- Vohle, Frank(2005): Erfahrungswissen (einfach) erzählen. Das Potential von Analogien. In: Reinmann, Gabi (Hrsg.): Erfahrungswissen erzählbar machen. Narrative Ansätze für Wirtschaft und Schule. Lengerich: Pabst-Verlag, S. 108-123.
- Zeuch, Andreas (2010): *Feel it. So viel Intuition verträgt ihr Unternehmen*. Weinheim: Wiley-Verlag.