

Handlungswissen

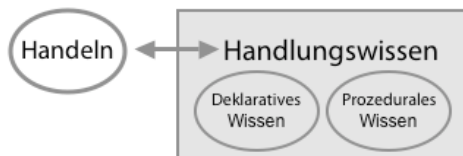
Lesen Sie in diesem Beitrag: Was ist Handlungswissen und wie entsteht Handlungswissen?

Prozedurales und Deklaratives Wissen = Handeln

Der Begriff *Handlungswissen* beschreibt, was jemand wissen muss, um eine Aufgabe zu lösen und sich in einer Situation kompetent zu verhalten. Es geht um Wissen über Prozeduren, Strategien oder Wege, die ein gegebenes Problem lösen. Dafür ist zunächst *prozedurales Wissen* notwendig. Formal lässt sich dies als eine Beziehung zwischen bestimmten Bedingungen und dem daraus resultierenden Handeln beschreiben. Zwei Beispiele verdeutlichen diese Beziehung:

- Ein Kundenberater merkt am zögerlichen Verhalten des Kunden (Bedingung), dass das angebotene Produkt zu teuer ist und schlägt eine preiswertere Alternative vor (Handeln).
- Veränderungen im Geräusch einer Fertigungsmaschine (Bedingung) führen dazu, dass die überwachende Mitarbeiterin die Betriebstemperatur anpasst (Handeln).

Gleichzeitig ist für kompetentes Handeln aber auch *deklaratives Wissen* notwendig. Damit ist Wissen über Daten und Fakten gemeint. In den Beispielen sind dies die Eigenschaften eines Produktes beziehungsweise der Zusammenhang zwischen Betriebstemperatur und Ausfallsicherheit einer Maschine.



Handlungswissen ist die Kombination aus prozeduralem und deklarativem Wissen, das notwendig ist, um eine Aufgabe oder ein Problem zu lösen. Handlungswissen wird also sichtbar im kompetenten Handeln des Wissensträgers. Es ist Grundlage kompetenten Handelns. Was zählt, ist nicht das Wissen, sondern das daraus resultierende Handeln. Handlungswissen bezieht sich immer auf spezifische Situationen (1), entsteht durch Erfahrungen (2), und kann als Stilles Wissen bezeichnet werden (3). Diese drei Aspekte werden im Folgenden näher erläutert.

(1) Handlungswissen ist situationsspezifisch.

Handlungswissen ist an die spezifische Situation gebunden, in der es benötigt wird. So fällt es dem Kundenberater im Beispiel schwer, zu erklären, woran er das zögerliche Verhalten des Kunden bemerkt. Und: Er wird auf zögerliches Verhalten anders reagieren als auf interessiertes Nachfragen. Sein Handlungswissen wird in der Situation abgerufen, in der es benötigt wird. Situationspezifische Hinweisreize, also zum Beispiel die Aussage des Kunden „Ziemlich teuer“, aktiviert verknüpftes Handlungswissen und führt zum Handeln.

(2) Handlungswissen basiert auf Erfahrungen.

Handlungswissen lässt sich nicht einfach weitergeben. Es entsteht während wir eigene Erfahrungen machen und aktiv handeln. Das Beispiel macht das deutlich: Es ist jahrelange Erfahrung notwendig, um Veränderungen im Geräusch der Fertigungsmaschine zu erkennen und daraus auf mögliche Fehler zu schließen. Aufgrund der Arbeit mit und an der Fertigungsmaschine verfügt die Mitarbeiterin in unserem Beispiel über eine breite Wissensgrundlage um in ähnlichen Situationen kompetent zu handeln.

(3) Handlungswissen ist Stilles Wissen.

Handlungswissen ist nicht unbedingt bewusst zugänglich. Es fällt den Handelnden meist schwer zu beschreiben, welche Merkmale einer Situation zu einer bestimmten Handlung geführt haben. So hat der erfahrene Kundenberater Schwierigkeiten zu erklären, woran genau er erkannt hat, dass der Kunde zögerlich auf das angebotene Produkt reagiert hat. Handlungswissen wird deshalb oft als *Stilles Wissen* (tacit knowledge) bezeichnet. Es wird intuitiv angewendet und führt zu einer kompetenten Lösung einer gestellten Aufgabe oder eines Problems.

Wie entsteht Handlungswissen?

Handlungswissen entsteht, wenn Mitarbeitende auf spezifischen Situationen reagieren und daraus für zukünftiges Handeln lernen. Dann werden Merkmale einer Situation (z.B. das Geräusch einer Fertigungsmaschine) mit notwendigem Handeln verknüpft. Durch erfolgreiches Handeln verändert und verbessert sich gleichzeitig individuelles Handlungswissen immer weiter. Durch Beobachten anderer, die Rückmeldung anderer über eigenes Verhalten und gemeinsames Handeln kann ein Einzelner außerdem vom Handlungswissen der anderen profitieren. Notwendig sind also eigene Erfahrungen, Rückmeldung über eigenes Handeln und der direkte Austausch zwischen Mitarbeitenden auf Basis konkreter Situationen.

Bleibt die Frage, wie sich Handlungswissen managen lässt? Wie kann der Austausch von Handlungswissen zwischen Mitarbeitenden und die gemeinsame Weiterentwicklung von Handlungswissen gefördert werden? Lesen Sie darüber in einem der nächsten wissens.block-Beiträge!



Dr. Johannes Moskaliuk

schreibt auf wissensblitze.de zu den Themen Social Software, Lernen und Wissenspsychologie. Ein Forschungsschwerpunkt ist der technologieunterstützte Austausch von Handlungswissen.