

# Problemlösetraining – Eine systematische Strategie

Problemlösetrainings vermitteln generelle Strategien, mit denen sich Probleme einfacher lösen lassen. Man geht von verschiedenen, aufeinander aufbauenden Schritten aus, die zu einer guten Problembewältigung beitragen. Normalerweise laufen die Schritte vollautomatisch ab, doch wenn wir einmal nicht vorwärts kommen und sich unser Blickwinkel verengt hat, lohnt sich eine detaillierte Analyse des Problemlöseprozesses.

## Was ist ein Problem?

Ein Problem ergibt sich dann, wenn es uns nicht automatisch möglich ist, eine unangenehme Situation zu verändern. Dies können persönliche Wünsche und Ziele sein, wie z.B. der Wunsch nach viel Harmonie am Arbeitsplatz, der nicht erfüllt werden kann. Daneben gibt es auch Probleme die sich durch Anforderungen von Außen ergeben können wie beispielsweise eine zu schwere Arbeitsaufgabe. Das Ereignis muss für uns eine persönliche Bedeutung haben. Je bedeutsamer das Problem ist, desto gestresster und unwohler werden wir uns fühlen, wenn wir das Problem nicht lösen können.

Die Ursachen, warum wir manche Probleme nicht automatisch lösen können, sind sehr vielfältig. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es immer ein Wechselspiel zwischen Person und Umwelt ist. So wird eine sozial kompetente Person den Streit mit ihrem Vorgesetzten eher zu ihrer Zufriedenheit lösen können als eine Person mit geringen sozialen Fähigkeiten. Gleichzeitig trägt allerdings auch ein schwieriger Vorgesetzter zu einem höheren Unwohlsein unter seinen Mitarbeitern bei. Gerade dann, wenn Probleme immer und wieder auftauchen, z.B. ständige Kränkungen durch den Vorgesetzten, eine schwere Krankheit etc., können sie zu einem chronischen Leiden führen.

## Warum Problemlösetraining?

Auch wenn Probleme sehr vielfältig sind, gibt es doch generelle Techniken, wie man diese Probleme lösen kann. Normalerweise lösen wir Probleme vollautomatisch in verschiedenen Schritten in unserem Gehirn, so dass uns die einzelnen Schritte wie wir dieses Problem lösen gar nicht genau bewusst sind. Tatsächlich gibt es aber verschiedene aufeinander aufbauende Schritte, mit denen wir ein Problem lösen. Treten allerdings Probleme auf, die wir nicht direkt lösen können, so haben wir bei einem oder mehreren dieser Schritte Schwierigkeiten oder machen systematische Fehler. Ein genauer Blick auf unseren Problemlöseprozess kann uns helfen, die Fehler in diesem Prozess zu finden und zu korrigieren, womit wir letztendlich das Problem lösen können. Gerade bei wichtigen und scheinbar unlösbaren Problemen empfiehlt sich eine detaillierte Analyse der Vorgehensweise. Im Folgenden möchten wir Ihnen gerne die verschiedenen Schritte des Problemlöseprozesses erläutern und sie mit einem Beispiel veranschaulichen.

### Phase 1: Problemdefinition

In diesem Schritt geht es darum, das Problem klar zu definieren. Probleme die unklar sind, bei denen wir gar nicht genau wissen was das eigentliche Problem ist, lassen sich nur schwer lösen. Ein Beispiel für ein uneindeutiges Problem könnte ein schlechtes Gefühl gegenüber dem Vorgesetzten sein, das nicht näher definiert ist. **Es empfiehlt sich die Problemsituation möglichst genau zu beschreiben. Dies kann anhand der vier „W-Fragen“ Wo? Wann? Wer? Was? geschehen.** Zusätzlich spielen auch noch eigene Bewertungen und Gedanken hinsichtlich der problematischen Situation eine Rolle. Es empfiehlt sich die Problemsituation schriftlich zu definieren.

#### *Beispiel Problemdefinition:*

Jedes Mal wenn ich außer Puste die Treppen zum Büro hochkomme, macht sich mein Chef über meine Fitness lustig. Ich bin nicht fähig zu kontern und setze mich wortlos an meinen Arbeitsplatz. Dies löst in mir Wut aber auch Hilflosigkeit und Selbstzweifel aus.

### Phase 2: Zieldefinition

Ausgehend von der problematischen Situation streben wir eine Verbesserung an. Doch wie soll die Verbesserung, der

Zielzustand genau aussehen? Viel zu häufig sind wir uns gar nicht sicher, was wir genau erreichen wollen. Doch erst wenn wir das Ziel genau vor Augen haben, können wir mit all unserer Energie versuchen es zu erreichen. **Wichtig ist dabei, dass der Zielzustand positiv, realistisch und konkret formuliert ist** (z.B.: „In einer Woche am Montag möchte ich mich mit meinem Vorgesetzten wieder gut verstehen“).

*Beispiel Zieldefinition:*

Ich möchte, dass mein Vorgesetzter mich ab nächster Woche Montag respektiert und schätzt.

### Phase 3: Lösungssuche

Nun müssen wir versuchen, das Ziel zu erreichen. Meistens gibt es viele verschiedene Möglichkeiten um ein Ziel zu erreichen. Doch häufig sind wir uns gar nicht über alle Lösungsmöglichkeiten bewusst. Dies liegt daran, dass wir schon im Vorhinein, also bevor wir richtig über eine Lösungsmöglichkeit nachgedacht haben, bewerten und verschiedene Lösungswege ausschließen. Dies kann zu einem sehr engen Blickfeld führen, bei dem man den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr sieht. Häufig können Freunde und Bekannte mit einer anderen Perspektive auf das Problem helfen das Blickfeld zu erweitern. **Um ein Problem effektiv zu bewältigen sollen zunächst möglichst viele verschiedene Lösungsmöglichkeiten bewertungsfrei generiert werden. Denn dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sich unter all diesen Lösungsmöglichkeiten eine effektive befindet.** Erst im nächsten Schritt sollte bewertet werden. Kurz gesagt ist in diesem Schritt die Quantität wichtiger als die Qualität. Die Ideen können sich auf alle Bereiche beziehen, die in Zusammenhang mit Problemen stehen könnten, wie die Veränderung situativer Aspekte ( z.B. Arbeits- oder Wohnungswechsel, Umorganisation des Tagesablaufs, Aufgabe zusätzliche Tätigkeit etc.), ein verändertes Verhalten anderen gegenüber ( z.B. deutlicher eigene Gefühle ausdrücken, eigene Interessen vertreten etc.) oder auch Umwertung der belastenden Situation und damit verbundenen Einstellungsänderung ( z.B. eigene Leistungsansprüche überprüfen).

*Beispiel Lösungen:*

1. Einen Kampfsport beginnen und den Vorgesetzten verprügeln
2. Abnehmen
3. Schlagfertigkeitstraining
4. Direktes Ansprechen
5. Zum Chef gehen
6. ....

### Phase 4 Lösungsauswahl

In dieser Phase geht es darum die verschiedenen Lösungsmöglichkeiten in eine Rangreihe zu bringen und sie hinsichtlich ihrer Vor- und Nachteile und ihrer Realisierbarkeit zu bewerten. Dies kann auch gut schriftlich erfolgen und oder Mithilfe eines Bekannten oder Freundes.

*Beispiel Lösungsauswahl:*

Lösung 1: Einen Kampfsport beginnen und den Vorgesetzten verprügeln  
Realisierbarkeit: Schlecht, da der Vorgesetzter ziemlich kräftig ist.  
Vorteil: Wut ablassen, Vorgesetzter bekommt eventuell Angst.  
Nachteil: Es ist eine straffrechtliche Handlung.

Lösung 2: Direktes Ansprechen  
Realisierbarkeit: Gut.  
Vorteil: Es zeugt von Selbstbewusstsein.  
Nachteil: Es erfordert viel Mut.

### Phase 5: Planung von Schritten

In dieser Phase soll die ausgewählte Lösung konkret geplant werden in dem sie in einzelne Schritte unterteilt wird. Hierbei sollten Sie auch situative Faktoren, Verhalten, Gedanken und mögliche Schwierigkeiten berücksichtigen.

*Beispiel Planung von Schritten:*

Situative Faktoren: Direktes Ansprechen nach dem Kommentar  
Verhalten: Laute, deutliche Stimme, aufrechte Körperhaltung  
Gedanken: Ich habe das Recht es anzusprechen. Ich schaffe es.

Schwierigkeiten: Ich habe zu große Angst.

### Phase 6: Durchführung der Handlungsschritte

Die geplante Handlung soll nun durchgeführt werden. In Beachtung der vorherigen Schritte sollten nun alle Faktoren berücksichtigt sein und die Problemlösungsstrategie geeignet sein.

Beispiel Durchführung der Handlungsschritte:

Der Vorgesetzte wird direkt angesprochen.

### Phase 7: Bewerten und Entscheiden

**Wenn die gewählte Problemlösungsstrategie funktioniert hat, kann das Problem nun abgeschlossen werden. Wenn es nicht funktioniert hat, gilt es die einzelnen Schritte noch mal zu überprüfen:** War das Problem zu undeutlich definiert? War das Ziel zu unrealistisch? Habe ich Lösungsmöglichkeiten nicht bedacht? Habe ich die falsche Lösung ausgewählt? Habe ich falsch geplant? Habe ich die Lösung falsch ausgeführt?

*Beispiel Bewerten und Entscheiden*

Als ich es angesprochen hatte, ist mein Vorgesetzter direkt weggegangen. Hier würde es sich empfehlen eine andere Lösung auszuprobieren wie beispielsweise zum Chef zu gehen.

Mit diesen Problemlösestrategien versuchen wir die unangenehme Situation, zu verändern. Es kann aber auch gut Fälle geben, bei denen es uns nicht möglich ist die Situation zu verändern. Beispielsweise lässt sich der Vorgesetzte nicht stoppen in seinen zynischen Bemerkungen und der Arbeitsplatz kann wegen geringer Alternativen und finanzieller Abhängigkeit nicht gewechselt werden. Hier empfiehlt sich die „**emotionale Bewältigung der Situation**“. **Dies bedeutet, dass wir versuchen unsere aufkommenden Emotionen, in diesem Fall Wut, zu bewältigen.** Hier würden sich beispielsweise Entspannungsübungen anbieten. Für die meisten Menschen ist es manchmal gar nicht leicht zu erkennen ob eine unangenehme Situation veränderbar ist oder nicht. So starten sie häufig ergebnislos Versuche um die Situation zu verändern. Es empfiehlt sich, wenn ein Erfolg eventuell absehbar ist, die höchstmögliche Anstrengung in die Problemlösung zu stecken. Sollten wir dann bemerken, dass es einfach nicht klappt, kann besser abgeschaltet werden und die Situation emotional bewältigt werden.

*Hier finden Sie unsere Entspannungsübungen...*

**Autor: Lukas Lier (Impulsdialog)**

### Quellen:

D’Zurilla, T. J., Goldfried, M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 79 (1), 107-126.

D’Zurilla, T. J. (1990). Problem-solving training for effective stress management and prevention. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 4 (4), 327-355.

Kaluza, G. (2012). Gelassen und sicher im Stress – Das Stress-Kompetenz-Buch, Stress erkennen, verstehen, bewältigen (4. Aufl.). Berlin: Springer.