

Probleme und Problemlösungen



[Wissensmanagement](#) » Diese Seite ist der Kategorie [Konfliktphänomenologie](#) des [Archivs](#) in der Wiki-Abteilung [Wissen](#) zugeordnet. Eine logische Verknüpfung erfolgt mit der Rubrik [Konflikt](#), also dem 6. Buchabschnitt des [Fachbuchs Mediation](#) und den [Konfliktphänomenen](#). Bitte beachten Sie auch:

[Konflikt Support](#) [Probleme lösen](#) [Entscheidungsprozesse](#) [Problemforum](#) [Eintrag](#) [Suche](#)

Interessanterweise findet sich zu dem Begriff *Problemlösung* sogar ein Eintrag bei *Wikipedia*. Danach bedeutet *Problemlösen* die Überführung eines Ist-Zustandes gegen Widerstände in einen Sollzustand durch intelligentes Handeln, meist durch bewusste Denkprozesse.¹ Wenn das Thema *Probleme* auf einem Konfliktportal erscheint, bedarf es natürlich zunächst der Abgrenzung zwischen Problem und Konflikt. Es gibt einen markanten Unterschied, der sich auf die Art und Weise der Problemlösung auswirkt.

Das Problem und der Konflikt

Probleme sind Situationen oder Zustände, die als schwierig wahrgenommen werden und eine Lösung erfordern. Sie können auf individueller, zwischenmenschlicher oder gesellschaftlicher Ebene auftreten und verschiedene Formen annehmen, wie technische Probleme, Entscheidungsprobleme oder soziale Probleme. Probleme können durch interne oder externe Faktoren verursacht werden und erfordern oft kreative Lösungen oder Strategien, um sie zu bewältigen. Kennzeichnend meist die Sachfrage oder die zu treffende Entscheidung. Das Problem kann die Ausprägung eines dahinter verborgenen Konfliktes sein. Es kann andererseits aber auch zu einem Konflikt führen. Das Unterscheidungskriterium ergibt sich aus dem zugrunde liegenden Widerspruch. Wenn es zum Streit über das Problem kommt, wird es als ein [Sachkonflikt](#) eingestuft. In der hier verwendeten Terminologie betrifft das Problem die zutreffende Entscheidung (etwa über eine Forderung oder ein Anliegen), wo das Argument in die Lösung führt.² Ein Konflikt wird daraus, sobald ein Interesse zum Vorschein kommt, eine bestimmte Lösung durchzusetzen. Genau genommen ist dann die Durchsetzung der Lösung das Problem, wo auch der Konflikt ansetzt.

Merkmale eines Problems

Probleme können durch folgende Merkmale gekennzeichnet sein:

1. **Schwierigkeit:** Probleme stellen eine Herausforderung dar, die überwunden werden muss, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen oder eine gewünschte Veränderung herbeizuführen.
2. **Lösbarkeit:** Probleme sind grundsätzlich lösbar, auch wenn dies manchmal Zeit, Ressourcen oder kreative Ansätze erfordert.
3. **Sachlichkeit:** Probleme können in der Regel objektiv identifiziert und definiert werden, und es gibt oft klare Kriterien, um festzustellen, ob eine Lösung erfolgreich ist oder nicht.
4. **Zielausrichtung:** Die Lösung von Problemen zielt darauf ab, bestimmte Ziele zu erreichen oder bestimmte Ergebnisse zu erzielen, um die Situation zu verbessern.

Wie löse ich ein Problem?

Die Bewältigung von Problemen erfordert strukturierte Ansätze oder Methoden zur Problemlösung. Dazu gehören die Identifizierung des Problems, die Analyse von Ursachen und Auswirkungen, die Generierung von Lösungsalternativen und die Umsetzung von Maßnahmen zur Lösung des Problems. Die Problemlösung bewegt sich auf der reinen Sachebene. Sie wird mithilfe der [Konfliktdimensionen](#) von den Konflikten getrennt, die nicht rein sachlich zu erledigen sind. So verwirklicht sich auch das Prinzip des [Harvard-Konzeptes](#), das die Trennung von Mensch und Problem nahelegt. Es erweist sich wirklich als geschickt, die beiden Ebenen auseinanderzuhalten.

Es gibt Möglichkeiten, wie ein Problem auf der Sachebene zu lösen ist. In dem nachfolgenden Video wird die 5-W-Methode vorgestellt.

In diesem Youtube-Video von [Lernförderung.de](#) wird die 5-W-Methode vorgestellt. Der Kern dieser von Sakichi entwickelten Methode lenkt den Blick in die

Lösung, indem mindestens 5 mal nach dem Warum gefragt wird. D.h. jede Antwort wird wieder mit Warum hinterfragt. Sakichi, der Gründer von Toyota, war damit wohl sehr erfolgreich. Tatsächlich führt das ständige Hinterfragen in eine ungewohnte Detailsicht, mit der sich Hintergründe aufdecken lassen. Eine Mediator würde jedoch nach dem Wozu fragen. Bitte beachten Sie, dass es sich bei dem Video um ein bei Youtube (Google) hinterlegtes Video handelt. Es wurde im erweiterten Datenschutzmodus eingebettet. Was das bedeutet, erfahren Sie in der [Datenschutzerklärung](#). 'Eintrag im [Videoverzeichnis](#) erfasst unter [Probleme lösen mit der 5-W-Methode](#)

Es gibt viele Videos auf Youtube, die sich mit dem Problem befassen. Viele stellen auf die innere Haltung ab. Da wird beispielsweise empfohlen, das Wort **Problem** gegen **Herausforderung** zu tauschen und die **Problembeschreibung** durch eine **Zielbeschreibung** zu ersetzen. Meist werden fünf Lösungsschritte oder Phasen vorgegeben, in denen sich Probleme lösen lassen:

1. Das Problem definieren
2. Ziel- und Situationsanalyse
3. Einen Plan erstellen
4. Den Plan umsetzen
5. Die Ergebnisse bewerten

Das Problem mit der Problemlösung

Tatsächlich spielt das [Denken](#) eine wichtige Rolle, wenn es um die Lösung von Problemen geht. [Watzlawick](#) führt beispielsweise aus, wie der [Fokus](#) auf das Problem das Denken dazu veranlasst, das Problem zum Teil der Lösung werden zu lassen.³ [Einstein](#) stellte fest, dass das Denken, das in ein Problem hinein geführt hat, kaum in der Lage ist, wieder aus dem Problem herauszuführen. Damit gerät das Denken in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit.

[Beispiel 11823](#) - Stellen Sie sich vor, ein Mitarbeiter ist unfreundlich mit Ihnen. Sie beziehen das Verhalten auf sich (was dem Wahrnehmungseffekt "Personalisieren" entspricht) und mein en darauf reagieren zu müssen. Sie grüßen den Mitarbeiter also nicht mehr und zeigen ihm auch im Übrigen wie Sie über ihn denken. Darauf reagiert dann der Mitarbeiter und es kommt zur Eskalation, wenn die Situation nicht geklärt wird. Was wäre jetzt anders, wenn Sie das Verhalten des Mitarbeiters gar nicht wahrgenommen, nicht auf sich bezogen oder für bedeutungslos gehalten hätten?

Natürlich sollte ein Problem auch nicht ignoriert werden. Es hilft jedoch, wenn es aus der Distanz betrachtet wird. Aus der Ferne werden die Dinge oft kleiner. Wenn sich das Problem in einen Konflikt entwickelt, lassen sich die schädlichen Gedanken kaum unterdrücken. Sie werden von den [Emotionen](#) gesteuert. Die Sorge etwa, das Problem könne nicht gelöst werden, man könnte am Ende unterliegen, erzwingt geradezu den analytischen Ansatz und die aus der [Begründungssemantik](#) folgende Konfrontation. Die Mediation kann die Gedanken umlenken, sodass sie sich konstruktiv entwickeln können.

Der etwas andere mediative Ansatz

Die [Zukunft](#) ist nicht logisch. Auch deshalb bietet die an der [kognitiven Mediationstheorie](#) ausgerichtete Mediation einen gedanklichen Weg an, der Warum-Fragen aus dem Weg geht. Sie kennt die gedanklichen [Hindernisse](#), die einer konstruktiven Lösung im Wege stehen. Um sie aus dem Weg zu räumen, bietet sie folgenden [Gedankengang](#) an:

1. Das Ziel wird auf den Nutzen ausgerichtet, nicht auf die Lösung.
2. Das Problem wird als die zu klärende Frage identifiziert.
3. Die Nutzenkriterien werden herausgearbeitet (Wie muss ich mich fühlen, wenn das Problem gelöst ist)
4. Es werden Ideen entwickelt, wie sich der Nutzen in der Realität verwirklicht. Gegebenenfalls erfolgt eine Situationsanalyse und Faktenklärung.
5. Daraus werden Entscheidungsspielräume abgeleitet. Die gefundene Lösung wird bewertet und in ein Ergebnis überführt.

Es wird deutlich, dass die Lösungsschritte anders aufgebaut werden. Der [Entscheidungsprozess](#) wird rückwärts abgewickelt. Die einzelnen Schritte werden mit der [Phasenlogik der Mediation](#) im Detail beschrieben.

Hilfestellung bei der mediativen Problemlösung

Natürlich stehen [Mediatoren](#) zur Verfügung, um Sie durch diesen gedanklichen Prozess zu führen.⁴ Was aber spricht dagegen, es selbst zu versuchen? Sie werden schon merken, wohin die Gedanken Sie treiben. Wenn Ihnen auffällt, dass Ihre Gedanken nur noch um das Problem herum kreisen, ist das ein Zeichen, dass Ihnen das Problem zu nahe gekommen ist. Sie denken dann wahrscheinlich im Problem und nicht über das Problem hinaus.

Beispiel 11824 - Die betroffene Partei schildert ihrem Freund leidenschaftlich den Konflikt mit dem Kollegen. Sie fühlt sich zurückgesetzt und betont deshalb: "Das ist ein Nichts, ein Niemand. Den nehme ich gar nicht ernst". Der Freund sagt daraufhin: "Für ein Nichts nimmt der Kollege viel Raum ein in Deinem Kopf".

Eine wirksame Hilfe, sich davon zu befreien ist ein sogenanntes [Reframing](#) oder die Bewusstmachung, dass es gegebenenfalls egal ist, was bei dem Problem herauskommt.

Beispiel 11825 - Ein Projektsachbearbeiter fühlte sich von seinem Kollegen, den er für einen Narzissten hielt, gegängelt. Schon wenn der Kollege anrief, hatte er ein schlechtes Gefühl. Daraufhin sagte sich der Projektsachbearbeiter: "Der liebe Gott will, dass ich als Projektsachbearbeiter gut mit meinen Kollegen auskomme und dass ich gut kommunizieren kann. Er meint, ich müsste das noch optimieren. Zu diesem Zweck hat er mir den Kollegen als idealen Sparringpartner geschickt". Von dem Moment an betrachtete der Projektsachbearbeiter die Kommunikation mit dem schwierigen Kollegen als ein Spiel oder ein Training. Er fühlte sich von da an alles andere als Betroffen und ausgeliefert. Das Gegenteil war der Fall. Er begann zu experimentieren. Zu seiner eigenen Überraschung erhielt er von dem Kollegen am Ende des Projektes die Rückmeldung, dass er sich sehr gewertschätzt gefühlt habe.

Jenseits der Mediation gibt es vier zentrale Fragen, mit denen Sie sich auseinandersetzen sollten. Die mediative Herangehensweise verbirgt sich in der dritten Frage. Vorher ist der Handlungsbedarf zu prüfen.

1. Habe ich eigentlich ein Problem?

Ein Problem zeigt sich meist in einem [Widerspruch](#). Er kann sich zu einem [Dilemma](#) ausweiten, bei dem keine der vorgestellten Lösungen befriedigend ist. Um kreative Lösungen zu ermöglichen, ist es wichtig, sich klar darüber zu werden, was genau das Problem (die zu entscheidende Frage) ist und was die eigene Betroffenheit auslöst.

2. Muss ich das Problem überhaupt lösen?

Diese Frage zielt auf den Nutzen. Machen Sie sich bitte klar, was anders ist, wenn das Problem gelöst ist, was Sie davon haben und welche Konsequenzen sich daraus ergeben. Wenn Emotionen im Spiel sind, hilft der [Rumpelstilzcheneffekt](#) den Lösungsansatz zu finden.

3. Wie kann ich das Problem lösen?

Viele Wege führen nach Rom. Ein guter Verhandler schaut auf den Nutzen, nicht auf die Lösung. Der Nutzen erlaubt mehrere Lösungen, Er vergrößert das Verhandlungspotenzial. Verhandlungen sind stets der erste Schritt. Wiki to Yes möchte Ihnen bei der Problemlösung helfen. Eine Anleitung finden Sie im Beitrag [Problemlösen](#) oder [Erste Hilfe](#).

4. Wer kann mir bei der Lösung helfen?

Die [Entscheidungshilfe](#) bietet eine Zusammenfassung der Entscheidungen entlang einer Konfliktlösung. Die [Nachfrage](#) formuliert die daraus entstehenden Bedarfe und weist nach, wo und wie sie zu decken sind.

Bedeutung für die Mediation

Mediatoren sollten die Parteien unterstützen, selbst mediativ zu denken. [Wiki to Yes](#) jedenfalls verfolgt diesen Ansatz. Je mehr sich das [mediative Denken](#) verbreitet, umso friedlicher ist das Zusammenleben der Menschen, umso mehr können sie sich auf Dinge konzentrieren, die wirklich wichtig sind. Wenn sie verstehen, worauf es ankommt, können sie besser einschätzen, wann sie welche Hilfe benötigen und wie sich die Mediation von anderen Dienstleistungen

unterscheidet.

→ [Entscheidungsprozesse](#) ↑ [Konfliktphänomene](#)

Hinweise und Fußnoten

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)

Bearbeitungsstand: 2024-04-04 03:10 / Version 54.

Alias: [Problemlösen](#)

Siehe auch: [Support](#), [Ratgeber](#)

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

1 Siehe <https://de.wikipedia.org/wiki/Problemlösen>

2 Siehe auch [Kuhn \(Das Problem mit dem Konflikt\)](#) - 2021-06-30

3 Siehe dazu auch [Denken](#) und [Fokus](#)

4 Siehe [Mediatorenverzeichnis](#)