

## Problemlösning – hinder och underlättande faktorer

Bo Edvardsson  
Örebro universitet  
Akademin för juridik, psykologi och socialt arbete  
2005

Problemlösning kan vara av många olika slag, t ex teoretiska problem, organisationsproblem eller hjälp till enskilda personer och familjer. Hindrande respektive underlättande faktorer kan variera med typen av problem, men kan även visa avsevärd generell förekomst över olika typer av problem.

Vid problemlösning kan man eftersträva bästa möjliga lösning (optimering), men måste ofta av olika skäl som resurser, kostnad, tid, förmåga etc. nöja sig med en tillräckligt bra lösning (tillräcklighetsstrategi). Inte sällan prövar man på försök (tentativa lösningar) och ibland med inslag av försök och misslyckande ("*trial and error*"). Efterkorrigeringar kan ofta behöva göras. Inte sällan innebär genomförandet av problemlösning att nya, oförutsedda data/uppgifter uppkommer som behöver beaktas. Det föreligger ofta brister i den empiri som används för att utforma problemlösningen och risk för förhastad problemlösning kan uppkomma, något man ibland söker förebygga genom "research" och utredningsarbete. Det kan vid allvarliga problem vara viktigt med en grundlig problemanalys innan man söker utforma lösningsförslag. Det kan även vara en viktig strategi att generera och pröva olika alternativa lösningsförslag före ett genomförande. Att ta fram och jämföra flera lösningsförslag bör öka sannolikheten för en bra lösning.

Det är även möjligt att ett visst mått av medvetenhet om möjliga hindrande respektive underlättande faktorer kan bidra till effektivare (snabbare, bättre) problemlösning. I de här följande förteckningarna bör finnas åtminstone en del av de faktorer som kan hindra eller bidra till problemlösning, men det finns säkerligen fler och mer udda faktorer som kan uppträda i samband med problemlösning. Som framgår kan samma faktor ibland förekomma både som hinder och underlättande faktor. En faktor som hindrar lösningen i en problemsituation kan underlätta i en annan situation. Faktorerna i förteckningarna härrör delvis från forskningsansatser och delvis från allmän teori och beprövad erfarenhet.

### Hindrande faktorer

Oklara mål

Skillnad mellan uttalade mål och underförstådda mål ( dolda mål)

Dålig, vag, slarvig problemformulering

Undvikande av grundläggande empiri/fakta (skrivbordsantaganden i stället?)

Dåligt grepp om problemet – för lite research, svag problemanalys

Olämplig begreppsapparat för att angripa problemet eller låg kognitiv komplexitet

(använder för få begrepp, för enkelspårigt, t ex naziteorins indelning av människor i "starka och svaga")

Inmatning av skräppuppgifter (inte iaktta källkritisk prövning) i problemanalysen, som då blir dålig eller felaktig som underlag för lösningsförsök; Skräp in – skräp ut gäller!

Inbitna förhandsuppfattningar/övertygelser som hindrar

Hindrande analogier

Överproblematisering ("ser inte skogen för alla träd"), peta i småsaker

Fördomar, stereotyper

Kunskapsbrist

Fel i utbildning

Erfarenhet som blir hindrande, stämmer inte med problemet

Expertis med angreppssätt som inte är lämpliga för problemet

Faktoider (falska försanthållanden som flyter omkring i kultur och subkulturer)

Desinformation (avsiktligt införda felaktiga informationer, t ex från en aktör som söker vinna på problemlösningen)

Struntprat, gallimatias, tomgångstänkande utan effektiva begrepp och kanske irrelevant och avledande och med kamouflerade motiv

Hög subjektivitetsfaktor (tyckande, kännande, upplevande etc hos aktörer matas in i problemanalys och problemlösning)

För tidigt avfärdande av idéer genom kritik eller förkastande

Aktörer i makt-intresse-fältet blockerar lösning eller vill ha en lösning utifrån sina egna intressen. Jfr t ex den s k sophinksteorin enligt vilken aktörerna i en organisationsförändring söker få ut egna fördelar (slänger in "sopor" i processen, t ex söka skaffa sig mindre att göra, ökad ersättning, mer makt) vilket kan ske med pseudoargument, desinformation, lögn, relationspsykologiska tricks typ "grabbarna i bastun" gör överenskommelser etc. Jfr Vilhelm Mobergs term "vänskapskorruption" för t ex de informella interaktionerna mellan makthavare i någon klubb.

Organisationspsykos, dvs organisationen har påtagligt nedsatt förmåga till verklighetsrelaterande, t ex på grund av en uppsättning vanföreställningar, självtillräcklighet, svagt kritiskt tänkande och bisarra utredningsmetoder (förekommer t ex på socialkontor, utredningshem och BUP-kliniker)

Diskursrestriktioner kan innebära att vissa aspekter av problemet inte kan diskuteras (t ex tabu att tala om vissa frågor)

Diskursintensifieringar kan innebära att diskussionen inom något eller några områden/aspekter intensifieras, vilket kan avleda från att andra viktiga aspekter diskuteras och hanteras.

Brist på feedback gör att det inte går att bedöma och korrigera lösningsförsök

Gruppnormer, t ex konformitetskrav

Grupptänkande ("gruppsykos") med överdriven enighetssträvan, tankeväkteri, vanföreställningar etc, dvs gruppen brister i verklighetskontakten (svag, dålig empiri)

Felaktiga, olämpliga lösningsidéer i ekologin (omgivande kultur, samhälle, organisation, yrkeskår, t ex vanföreställningar inom psykologkåren)

Bristande insikt om egen okunnighet (den som är okunnig är inte bara dålig problemlösare utan kan skada och vara farlig, t ex driva en patient till psykos eller självmord)

"Tokerikedjelagen" – vid lösning av ett uppkommet problem så förs tokerier från en föregående problemlösning in i det nya problemet, som då kommer att hanteras felaktigt

Ideologiska störningar och mediatrender, t ex s k "politisk korrekthet", mediafaktoider

Olämplig människosyn, t ex teknokratisk syn eller objektsyn eller ekonomisk syn eller begränsat biologisk syn

Samhällsyn, t ex i strid med det demokratiska rättssamhällets grundvärderingar (t ex "den som framför kritik är aggressiv, psykiskt störd, ja, tidigt störd"/jfr grundlagsfäst yttrandefrihet)

Omedvetna antaganden (som inte upptäcks och prövas)

Förbiseenden av faktorer som behöver beaktas

Tankefel: många olika tankefel kan hindra problemanalys och problemlösning

t ex fundamentalt attributionsfel/överattribution på individer, dvs. överdriven tillskrivning av orsaker till individer och ignorering/nertoning av situations-,

miljö- och samhällsfaktorer; dualistiska tankefel (svart-vit, antingen-eller)  
Hypoteser prövas felaktigt genom ensidigt bekräftelsesökande, vilket kan ge felaktiga resultat i problemanalyser

Minnesfel, t ex selektivt minne, faktafel i minnet

Lathet, slöhet, inte bry sig, mygla, förskjuta ansvaret till någon annan

Slarv, bristande noggrannhet i dokumentation och analys, bristande kontroller

Bristande systematik i problemanalysen, godtycklighet i urval och argument

Mentala fixeringar/låsningar, t ex perspektivtotalisering, dvs använder bara ett perspektiv och undviker perspektivväxlingar.

Funktionsfixeringar, t ex vid hur verktyg och material brukar användas

Personlighet, t ex rigiditet, rädsla, överanpassning

Ouppmärksamhet – något som behöver uppmärksammas för problemlösning blir inte uppmärksammat, vilket kan bero på att uppmärksamheten inriktas på något annat

"Inre brus" – inre pågående processer typ tankar på annat kan leda till svårigheter att lyssna och ta till sig viktig information, vilket försämrar problemlösning

Prestige hos inblandad aktör kan blockera problemlösning eller ge fel problemlösning

Grandiositet/besserwisser-mentalitet, bristande ödmjukhet, kan blockera problemanalys och problemlösning

Svårigheter att samverka/samarbeta när så behövs

Lösningssidéer kommer från "fel" person eller "fel" organisation (som rutinmässigt behandlas enligt jantelagen, t ex från fel parti inom ett politiskt system)

Användbara idéer tas inte på allvar och diskuteras utan förlöjligas, avhånas etc.

Auktoritetstro som hindrar annat sätt att tänka

Felaktiga teorier och felaktiga forskningsresultat (ja, det är inget ovanligt!)

Felaktiga användningar av forskningsresultat (t ex selektivt rycka dem ur sitt sammanhang och bortse från felkällor; även osakliga generaliseringar från grupper till individer)

Bortse från osäkerhet i uppgifter, i teorier, i forskningsresultat etc.

Emotionellt laddat språk i problemformuleringar, problemanalys och lösningsförslag.

Språkligt "påfågelstrams", abstrakt språk etc hindrar konkret analys och effektiv problemlösning (typexempel: obegripligheter och abstraktioner i psykologutlåtanden) och leder till kommunikativa störningar i samspelet med de berörda

Missbruk (felaktig, förfalskad och grovt olämplig användning) av test och diagnostermer i psykologutredningar hindrar en problemanalys och problemlösning

### **Underlättande faktorer**

Tydliga, preciserade mål, målanalys

Alla mål uttalas (inga dolda)

Användning av tydliga delmål, stegvis framåtskridande

Genom prövning av ett flertal problemformuleringar kan någon/några effektiva tas fram

Sökande av empiri/fakta

Bra faktuell grepp om problemet

Lämplig, till problemet anpassad begreppsapparat, tillräckliga begreppsresurser

Förkasta alla skräppuppgifter, skräpteorier, skräpiga forskningsresultat genom en skarp källkritisk prövning (inte bara Ockhams rakkniv utan en rejäl blåslampa)

Nollställ vad gäller förhandsuppfattningar/övertygelser

Sök underlättande analogier och förkasta hindrande

Sök de viktiga, centrala, väsentliga problemen, inte småkraf och trivia

Radera fördomar och stereotyper

Radera struntprat och tomgångstrams, särskilt tidsslöseri i grupper  
 Kunskap inom området underlättar om den tillför något i sak eller metod  
 Utbildning som kan tillföra något i sak eller metod  
 Bred bildning och bred livserfarenhet; jfr s k "karriärbroilers" och erfarenhetsmässigt  
 mycket begränsade personer som kan få svårigheter vid en del problemlösning.  
 Exempelvis  
 torde det vara mycket lämpligt för just en psykolog att besitta en bred bildning och bred  
 erfarenhet kring mänskliga fenomen och processer. Ibland kan bredd erhållas genom  
 användning av "team". En grupp kan vara en försäkring (inte heltäckande) mot  
 allvarliga misstag – i många fall upptäcker åtminstone någon att ett misstag är på  
 gång. Detta förutsätter ett gruppklimat där alla tillåts komma till tals.  
 Erfarenhet som är tillämplig och inte hindrande  
 Expertis som är effektiv, som vet vad den talar om och gör, som stämmer med problemet  
 Ifrågasättanden av faktoider, desinformation, struntprat och vagt grundade tyckerier  
 Uppmuntran att ta fram idéer, tillåtande klimat  
 Synliggör saboterande aktörers egenintressen genom att lyfta in dem i diskussionen  
 Verklighetsrelaterande organisationskultur, som hanterar problem på sakliga grunder  
 Nivåkongruens (olika nivåer i en organisation drar åt samma håll i lösningen)  
 Diskursintensifiering av ett problemområde kan leda till att underlagsmaterial som  
 fakta och lösningsidéer framkommer  
 Tydlig feedback underlättar bedömning av lösningsförsök  
 Gruppnormer, t ex vilja att lösa problem i stället för prioritering av konformitet, prestige etc.  
 Insikt om egen okunnighet och egna begränsningar (söka hjälp när så behövs)  
 Avvärjning av störande budskap från omgivningen (som t ex anser sig veta hur  
 problemet bör hanteras utan att ha presterat någon problemanalys)  
 Subjektsyn på människor (tänkande, kännande, handlande varelser)  
 Lyssnande (utan att blanda in eget "inre brus")  
 Systematik vad gäller ett problems olika aspekter  
 Noggrannhet i dokumentation av relevanta uppgifter  
 Perspektivväxlingar  
 Kritiskt tänkande  
 Kreativt tänkande (idésprutning), tillåt kreativa processer  
 Arbeta med/ägna tid åt problemet  
 Logik används  
 Jaga och eliminera tankefel  
 Överväg att minnesfel kan föreligga, särskilt selektivitet och faktafel  
 Tydliggjorda antaganden, så de kan prövas  
 Ekologiskt valida metoder, dvs resultat som är relevanta i de naturliga miljöerna.  
 Ekologisk representativitet i bedömningsunderlag rörande individer och familjer  
 dvs inte bara icke representativa uppgiftsfragment  
 Preciseringar av beteenden och situationer, skapa konkreta underlag för analysen  
 Undvik att påverka uppgiftslämnare  
 Samverkan med annan relevant kompetens  
 Kollegiala samråd vid osäkerhet  
 Inre visualiseringar  
 Ritningar, skisser, flödesdiagram, nätverksdiagram  
 Personlighet: rörlighet, nytänkande, djärvhet, kritisk prövning  
 "Trial and error" i vissa fall – helt eller delvis  
 Heuristics i vissa fall i medvetande om felprocent  
 Uppmärksammande av problems mindre synliga djupstruktur i vissa fall

Kontrollera noga teorier och forskningsresultat som skall användas –  
de kan vara föråldrade och motbevisade

Det måste konkret visas i det enskilda fallet att en teori eller ett forskningsresultat  
är relevant och tillämpligt Att anföra sådant i vaga ordalag är sakligt icke acceptabelt.

Använd resursperspektiv kring människor, undvik och ifrågasätt överdrivet felsökande  
och bristperspektiv, särskilt om det gäller trivia

Beakta förekommande basfrekvenser av sådant som anförs kring människor, undvik  
att göra triviala konstateranden som inte tillför något till problemlösningen

Det är uppenbart att det förekommer många faktorer både som underlättande och som hinder  
och att en och samma faktor inte sällan än kan fungera som underlättande och än som hinder.

*Anm.*

Detta är ett undervisningspapper avsett att öka medvetenheten om vad för slags faktorer som  
kan finnas på ”spelplanen” vid problemlösning. Det finns separata papper om minnesfel och  
om tankefel och om källkritik samt om resursanalys, vilka kan vara mycket relevanta vid en  
del slag av problemlösning. Dessa papper ligger också i DiVA.