

# Emotionale Adaptivität beim Umgang mit komplexen Problemen

Ulrike Starker

Otto-Friedrich-Universität Bamberg

## ZUSAMMENFASSUNG

Der Erfolg im Umgang mit komplexen Problemen hängt wesentlich von emotionalen und motivationalen Faktoren ab. Bisher nicht bekannt ist, welche Rolle spezifische Emotionen dabei spielen. Zudem ist offen, in welcher Weise kompetenter Umgang mit Komplexität durch adäquate emotionale Steuerungsprozesse mitbestimmt ist. In der vorgestellten Studie wird das Problemlöseverhalten von „Komplexitätsexperten“, nämlich mittelständischen Unternehmern (n = 16), mit Hilfe von Interviews über die Biografie und die Arbeitspraxis, sowie mit detaillierter Erfassung des Entscheidungsverhaltens bei einem Computerplanspiel und dem damit verbundenen Emotionsausdruck qualitativ und quantitativ untersucht. Merkmale des so erfassten unternehmerischen Handelns werden zu einem Modell integriert, das erklärt, welche Problemlösestrategien und damit verbundene Formen der Emotionsregulation für Unternehmer mit Geschäftssinn typisch sind. Um dieses Modell empirisch zu validieren wird eine Stichprobe von 38 Studenten des Wirtschaftsingenieurwesens herangezogen, die – so weit möglich – mit den gleichen Instrumenten untersucht wurden.

## Schlüsselwörter

Problemlösen – Problemlösekompetenz – Komplexität – Emotion – Emotionale Adaptivität – Handlungsregulation

## ABSTRACT

Success in complex problem solving depends on emotional and motivational factors. But until now nothing is known about the role of specific emotions. Moreover, there is no research on the question how emotional processes influence the course and the quality of complex problem solving activities. A study with 16 successful entrepreneurs with little or medium sized companies has been conducted to record their problem solving behaviour in detail. They can be regarded as problem solving experts at work. The entrepreneurs were interviewed about their biography, their work demands and activities in everyday life. Moreover they had to play a computer aided management game with detailed records of their decision making and facial expression of emotion. For control purposes the results of the computer simulation game have been compared to a group of 38 students (industrial engineering) who have declarative knowledge about economics but no practical experience in problem solving at work. The entrepreneurs have been more successful. From this study we obtained detailed qualitative and quantitative observational data about parallel emotional and problem solving processes. So it was possible to develop a model about the connection between problem solving strategies and emotion regulation mechanisms in the behaviour of problem solving experts.

## Keywords

problem solving – problem solving competence – complexity – emotion – emotional adaptivity – action regulation