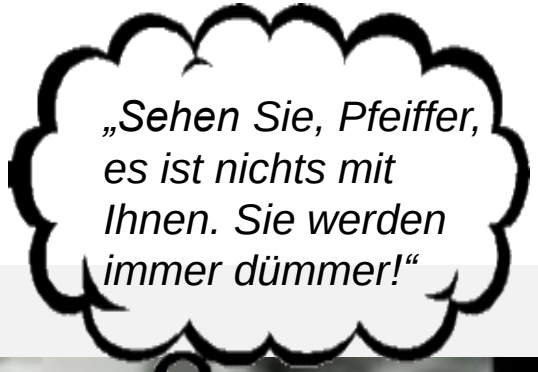
„Das Feedback-Konzept der Transaktionsanalyse“

37. DGTA-Kongress, Hamburg

Christoph Seidenfus TSTA-O
München, Mai 2016

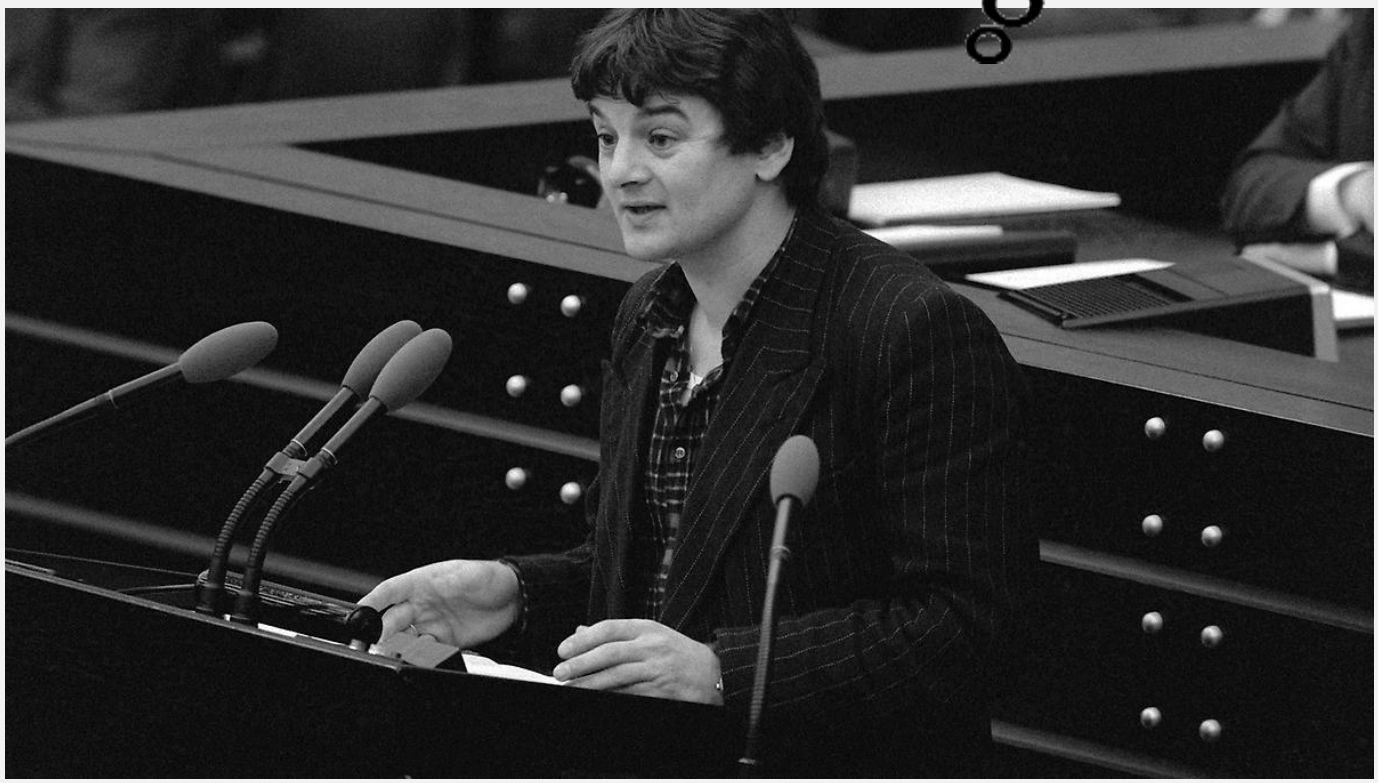
© TA at work, München 2016

1. Feedback ganz früher…



© TA at work, München 2016

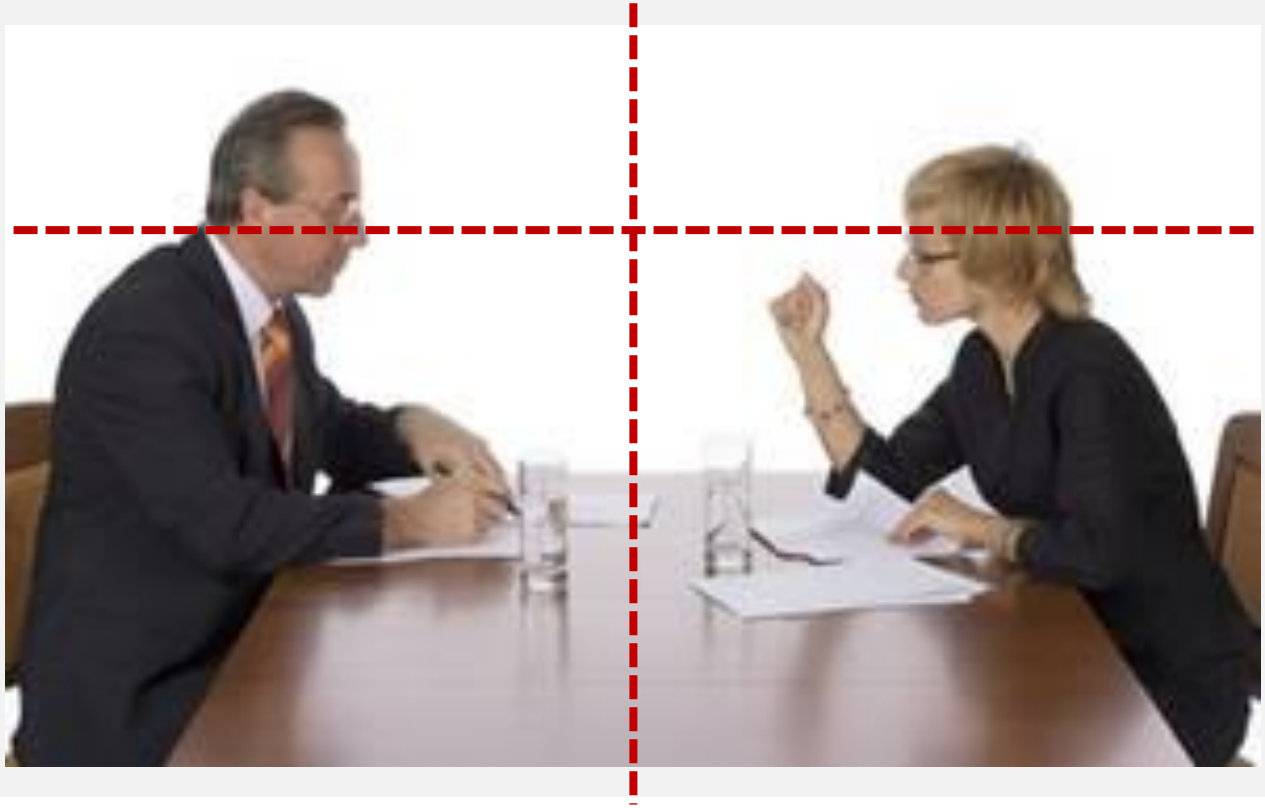
2. Feedback noch nicht solange her…



© TA at work, München 2016

3. Feedback heute…

Gestaltungsraum



Augenhöhe

© TA at work, München 2016

4. Feedbackkonzepte – ein Überblick…

Grundlagen:

- ***Gordon-Modell*** – Thomas Gordon (1918-2002)
  Ich-Botschaften, Aktives Zuhören, Win-Win-Konfliktlösung
- ***360°-Feedback*** – Ursprung in der Wehrmacht als Rundgespräch zur Auswahl von Offiziersanwärtern (1930), stark abhängig von der Qualität des Fragebogens und der Personen, die es anwenden
- **Transaktionsanalyse**: Konzept der parallelen Transaktionen
- ***Ableitung in Feedback-Regeln*** – meist :
  - **SMART** (**S**pecific, **M**easurable, **A**chievable, **R**ealistic, **T**imeable),
  - **W-W-W** (Wahrnehmung-Wirkung-Wunsch);
  - ***E-E-C-C (Example – Effect – Change – Continue)***

© TA at work, München 2016

5. Sonderbar…

Obwohl wir gesprächstechnisch inzwischen so gut ausgebildet sind…

- ✓ **Respekt**
- ✓ **Gleich-Augen-Ebene**
- ✓ **Ich-Botschaften**
- ✓ **Wahrnehmung-Wirkung-Wunsch**
- ✓ **Gesprächsangebot, Interesse, Kontakt**
- ✓ **. . . . .**

© TA at work, München 2016

5. Sonderbar…

…ist der Effekt bei kritischem Feedback doch sehr häufig derselbe…..

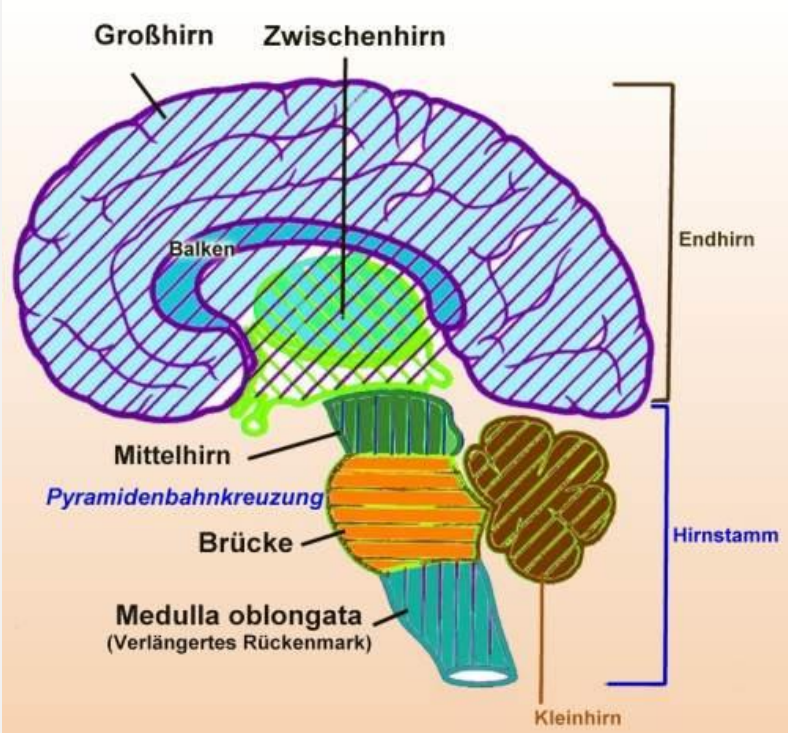
- **Irritation**
- **Ärger**
- **Angst, Abwehr, Relativierung**
- **Entschuldigung, Rechtfertigung**
- **. . . . .**

© TA at work, München 2016

6. Was sagt die Neurobiologie dazu?

Was haben wir da eigentlich im Kopf?

- **Großhirn**, im wesentlichen spezialisiert auf Wahrnehmungs- und Denkprozesse
- **Limbisches System**, im wesentlichen spezialisiert auf Emotionen und Bewegungen
- **Kleinhirn**, im wesentlichen spezialisiert auf autonome Überlebensprozesse



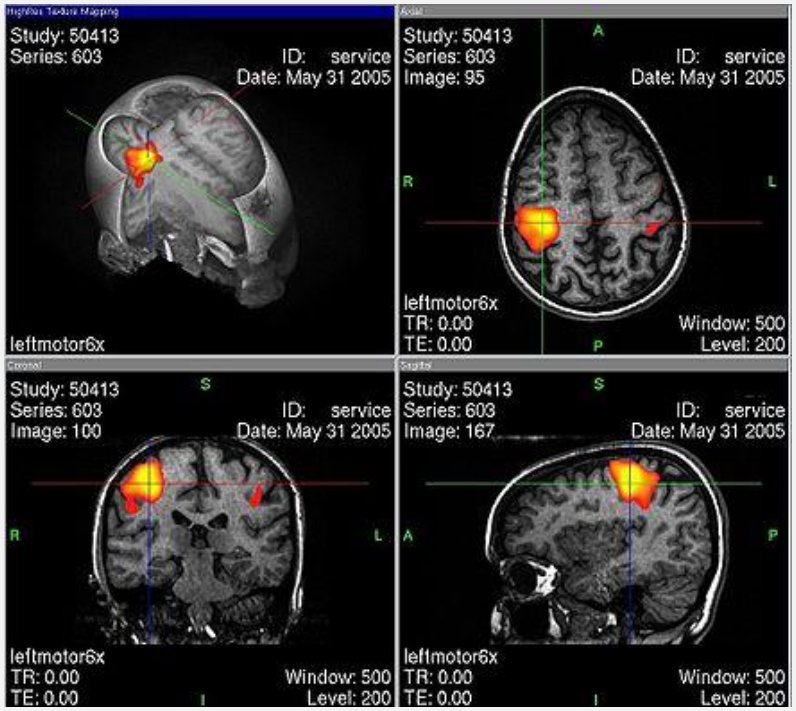
© TA at work, München 2016

6. Was sagt die Neurobiologie dazu?

Effekt von Feedback auf die Hirnaktivitäten

Positives Feedback wirkt auf Hirnregionen, die für das dopaminerge Belohnungssystem zuständig ist (anteriorer und posteriorer cingulärer Cortex, ventrales stratium, Putamen, Mittelhirn).

Negatives Feedback wirkt mittels Verringerung solcher Aktivitäten im Hirn und Aktivität in der Amygdala (Angsterzeugung).



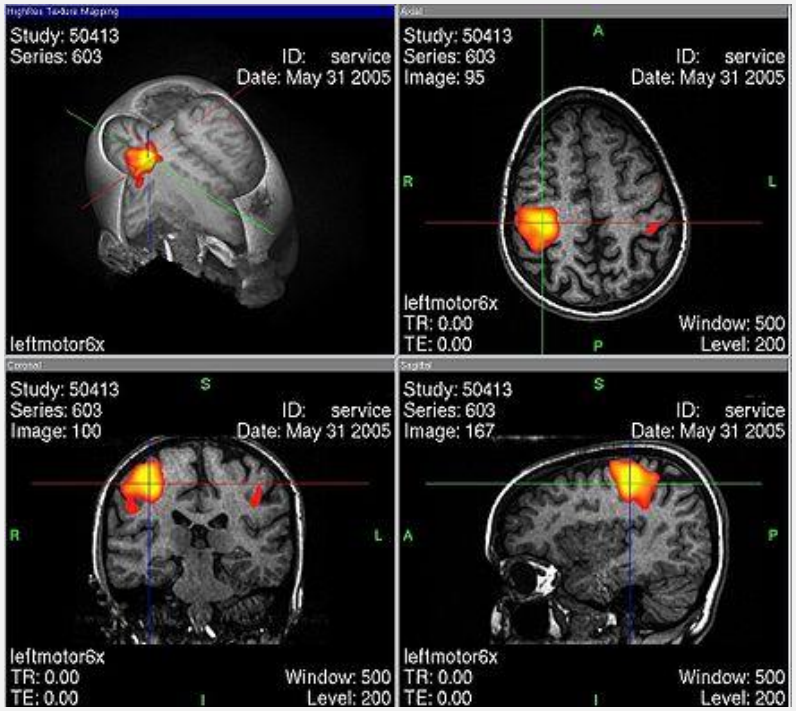
© TA at work, München 2016

6. Was sagt die Neurobiologie dazu?

Heißt…:

<u>Positives Feedback</u> freut uns, bestärkt die Beziehung, fördert das Denken, löst Lust auf Aktivität aus.

<u>Negatives Feedback</u> führt zu Unlust, fördert Vermeidungs- und Fluchtverhalten, stimuliert Zugeständnisse ohne Veränderungsmotivation.



© TA at work, München 2016

8. Was hilft denn, negative Wirkungen neurobiologisch zu vermeiden?

Stellen Sie sich vor, Sie wollen Freunde abholen:

Die Maschine aus Gaziantep (Türkei) hat

- 10‘ Verspätung
- 45‘ Verspätung
- verschwindet von der Anzeigetafel

Wie geht‘s Ihnen gerade?

Was brauchen Sie jetzt wirklich dringend?

© TA at work, München 2016

9. Ganz offensichtlich – rein technisch gut gemachtes Feedback greift zu kurz…

Es geht um eine komplexe Mischung aus:

Inhalt
Was ist die Botschaft des Feedbacks und wie wird sie kommuniziert?

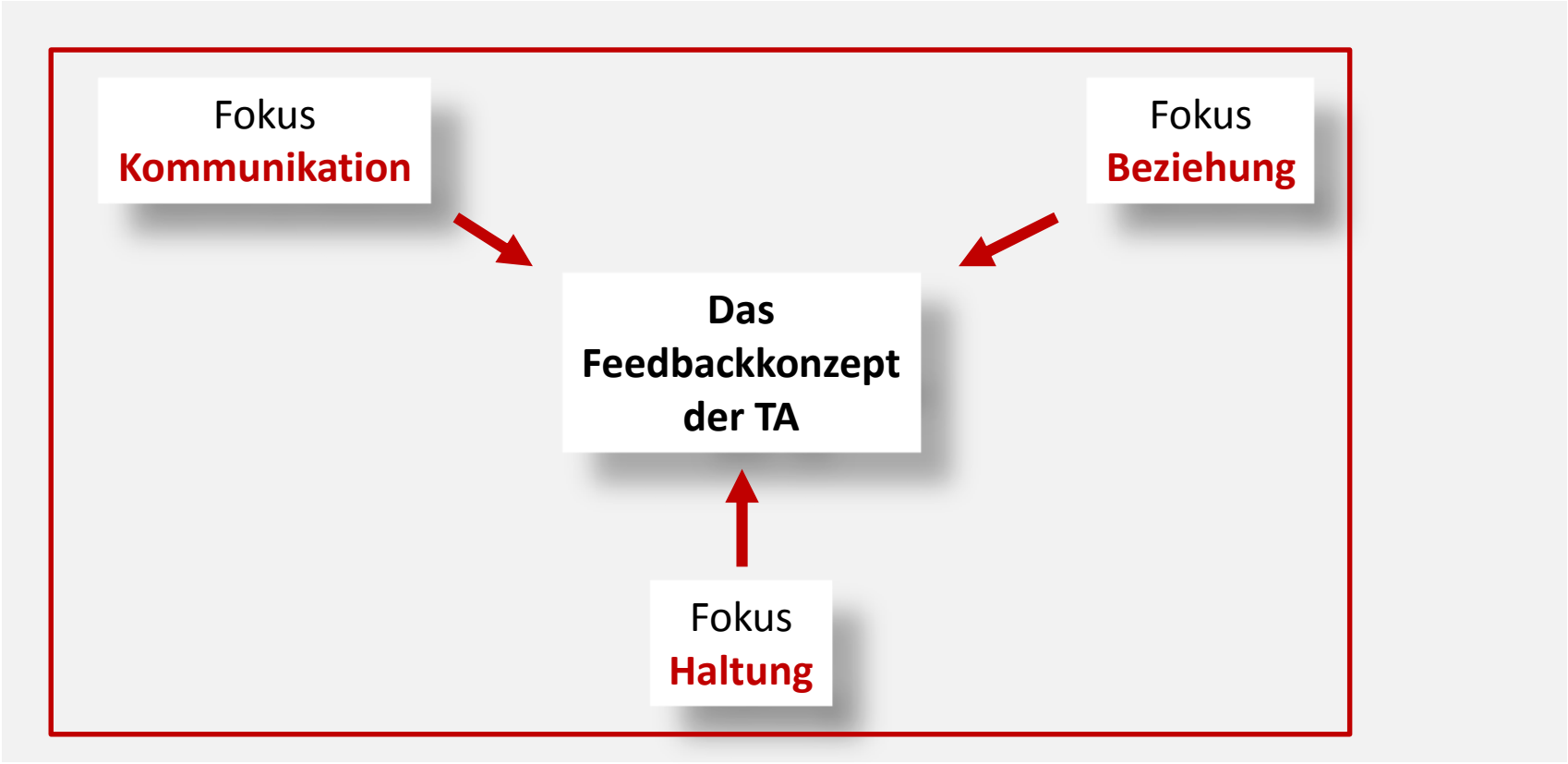
Situation
Welche Auswirkung hat die gegenwärtige Situation auf mich / auf den anderen?

Neurobiologische Voraussetzungen
Wie baue ich das Feedback so auf, dass es neurobiologisch wünschenswert verarbeitet wird?

Beziehung
Wie empathisch kann ich überhaupt auf Menschen eingehen? Wie ist meine Haltung zum Feedbackempfänger, wie beschreibe ich die Beziehung?

© TA at work, München 2016

10. Der Mehrwert der Transaktionsanalyse



© TA at work, München 2016

10. Der Mehrwert der Transaktionsanalyse

Fokus
Kommunikation

Konzepte der TA

- ER im Funktionalen Ich-Zustands-Modell
- Transaktionen
- ER Stärkung / Enttrübung
- Bezugsrahmen
- 8 Interventionen
  Befragung, Hervorhebung, Konfrontation, Erklärung, Veranschaulichung, Bestätigung, Deutung, Interpretation
- Abwertungsmatrix

Ergebnis: Feedback kommunikativ richtig gegeben

© TA at work, München 2016

10. Der Mehrwert der Transaktionsanalyse

Fokus
Haltung

Konzepte der TA

- OK-OK-Grundpositionen
- Verträge
- Erlaubnis – Schutz – Stärke
- Skriptfreies Feedback
  Spiele, Antreiber, Manipulationen

Ergebnis: Dem Feedbacknehmer in angemessener Haltung begegnet

© TA at work, München 2016

10. Der Mehrwert der Transaktionsanalyse

Fokus
Beziehung

Konzepte der TA

- Stroke-Modell
- Stroke-Ökonomie
- Empathie und Beziehungsorientierung

  Bin ich überhaupt in der Lage, empathisch auf andere Menschen zuzugehen und zu reagieren?
  Wie ist mein diesbezügliches Stärken-/Begrenztheiten-Profil?
- Beziehungsbedürfnisse

  Sicherheit, Wertschätzung durch andere, Akzeptanz und Anerkennung, verstanden zu werden, Bestätigung der Einzigartigkeit, Einfluss ausüben zu können, Initiative durch andere, Liebe und Zuwendung ausdrücken zu können.
- Echte Gefühle statt Ersatzgefühle

Ergebnis: Feedback erreicht den anderen und führt zur Stärkung der Beziehung

© TA at work, München 2016

11. Zusammenfassend

Das Feedbackkonzept der TA = Fokus **Kommunikation** X Fokus **Haltung** X Fokus **Beziehung**

Das ist ein bisschen anstrengender, dafür aber wirksam

© TA at work, München 2016

12. …und das heißt z.B. in Ausbildung und Training

3. Fokus **Kommunikation:**

WWW, **Ich-Zustände**, **Transaktionen**, **Aktives Zuhören, Settingfragen …**

2. Fokus **Haltung:**

Begegnung mit den eigenen **Skriptfallen**, **Rollenaffinitäten** unter Stress, eigenes **Rollenverständnis**, **Grundhaltungen**, **ethische** Fragestellungen …

1. Fokus **Beziehung:**

Test „Eigene Empathiefähigkeit“, **Reflektion** der eigenen Fähigkeiten und Begrenztheiten, **Klarheit** gewinnen über das eigene Portfolio an Möglichkeiten ...

© TA at work, München 2016

13. …und warum das Ganze?

Erstens: <u>…weil wir es können…</u>

Basis: Unser humanistisches Weltbild

Leitbild: Die Ethik der Transaktionsanalyse

Konzepte: Erfolgreicher Verfahrensmix aus den drei Feldern

Zweitens: <u>Anders funktioniert es auch einfach nicht</u>

© TA at work, München 2016

Dankeschön für Ihre Fragen, Beiträge und die Bereitschaft, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen

Und wenn Sie die Folien oder weitere Informationen möchten:

www.ta-at-work.de

© TA at work, München 2016