



„Das Feedback-Konzept der Transaktionsanalyse“

TA – Abendseminare München

Christoph Seidenfus TSTA-O
München, Oktober 2015

1. Feedback ganz früher...

*„Sehen Sie, Pfeiffer,
es ist nichts mit
Ihnen. Sie werden
immer dümmer!“*





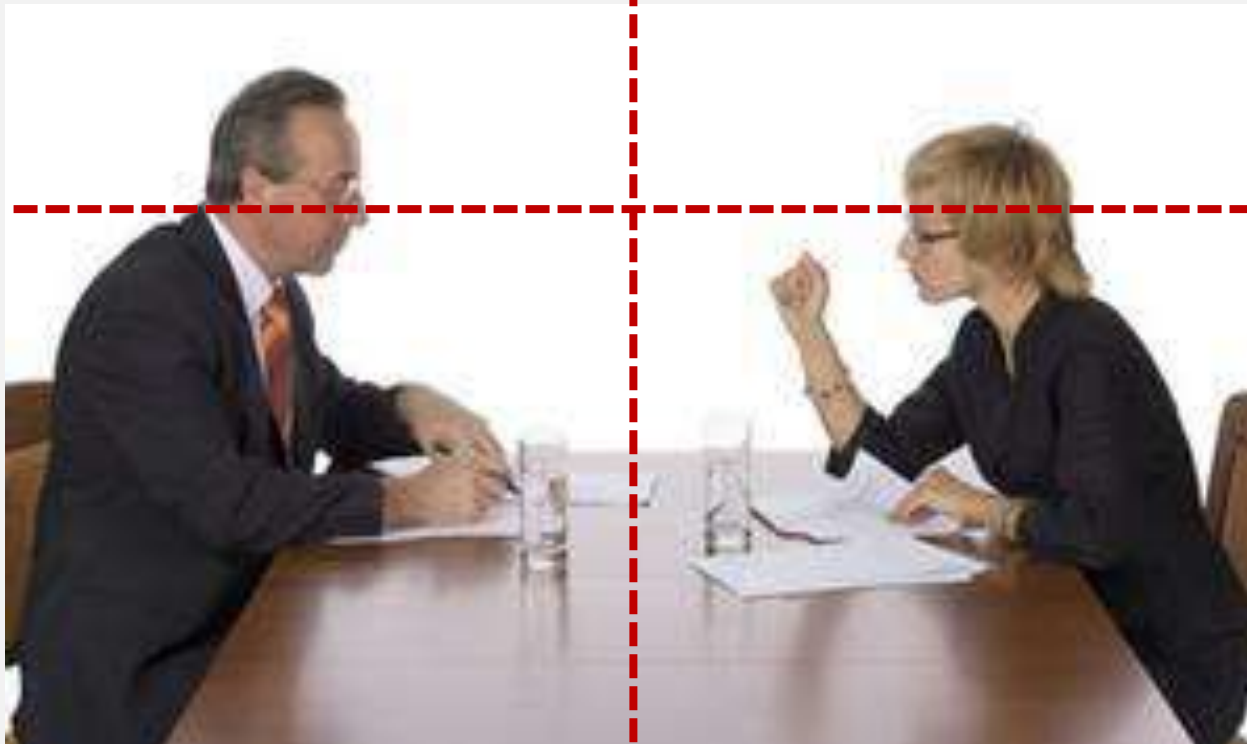
2. Feedback noch nicht solange her...





3. Feedback heute...

Gestaltungsraum



Augenhöhe



4. Sonderbar...

Obwohl wir geschäftstechnisch inzwischen so gut ausgebildet sind...



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



4. Sonderbar...

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

- Irritation
- Ärger
- Abwehr, Relativierung
- Entschuldigung, Rechtfertigung
-

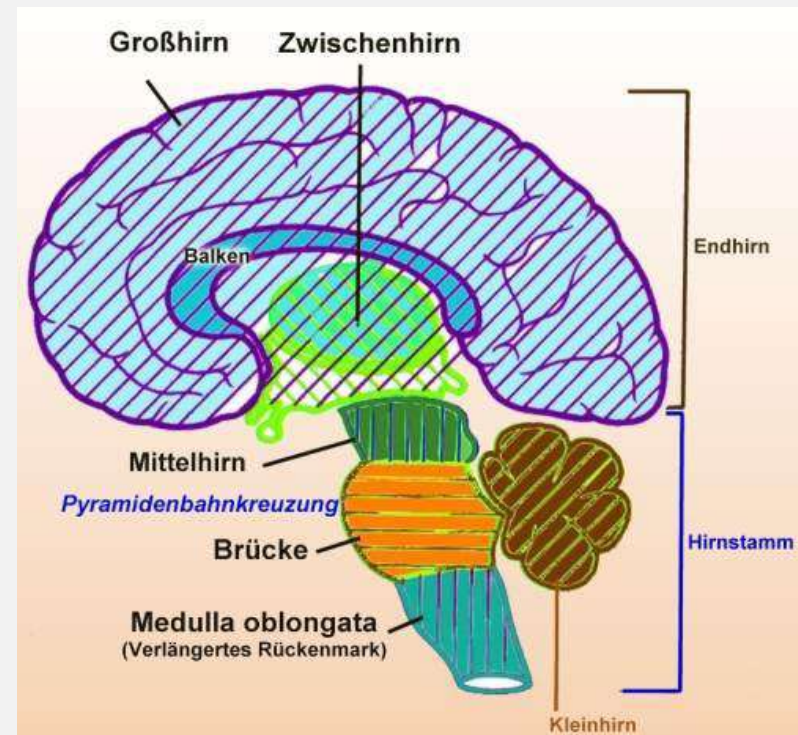




5. Was sagt die Neurobiologie dazu?

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



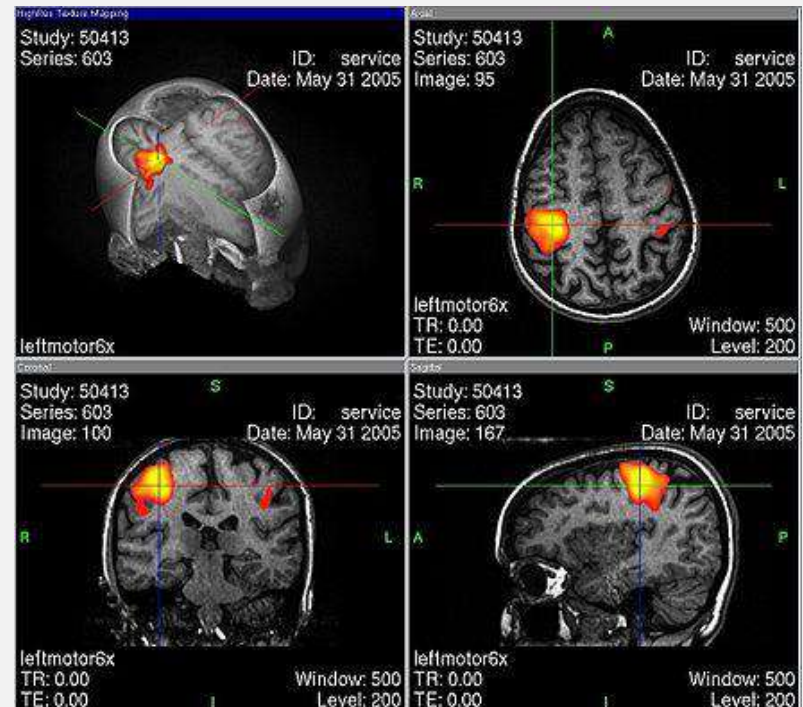


5. Was sagt die Neurobiologie dazu?

Effekt von Feedback auf die Hirnaktivitäten

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

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



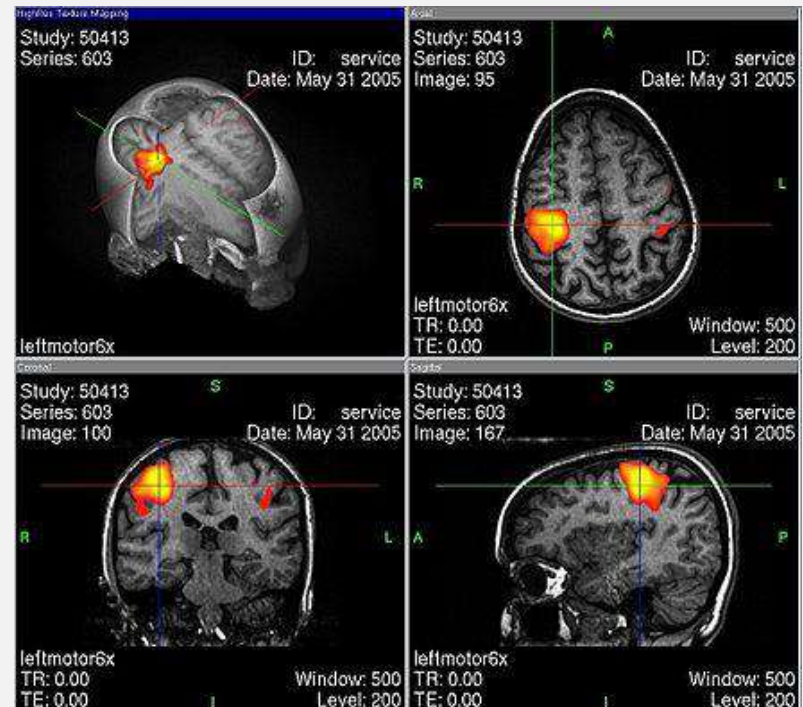


5. Was sagt die Neurobiologie dazu?

Heißt...:

Positives Feedback freut uns, bestärkt die Beziehung, fördert das Denken, löst Lust auf Aktivität aus

Negatives Feedback führt zu Unlust, fördert Vermeidungs- und Fluchtverhalten, stimuliert Zugeständnisse ohne Veränderungsmotivation





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

Stellen Sie sich vor, Sie wollen Freunde abholen

Die Maschine aus Gaziantep hat

- 10' Verspätung
- 45' Verspätung
- Verschwindet von der Anzeigetafel

Wie geht's Ihnen?

Was brauchen Sie jetzt
Wirklich dringend?



Planmäßig Scheduled	Flug-Nummer Flight-Number	Aus From	Ausgang Gate	Erwartet Expected	Bemerkungen Remarks
14:15	AB 644Z	Düsseldorf	A01		
14:15	LX 966	Zürich		15:30	cancel
14:20	SN 2583	Brüssel	E		
14:25	ST 2895	Gaziantep	A05	15:58	
14:40	KL 1829	Amsterdam			cancel
14:45	AF 2034	Paris CDG			cancel
15:10	SK 679	Kopenhagen			cancel
15:20	AB 6564	Frankfurt	A06		
15:25	LH 184	Frankfurt			cancel
15:30	3L 304	Friedrichshafen	E		
15:40	LH 2040	München	A11		
15:40	PS 203	Kiew KBP	C		



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

Es geht um

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

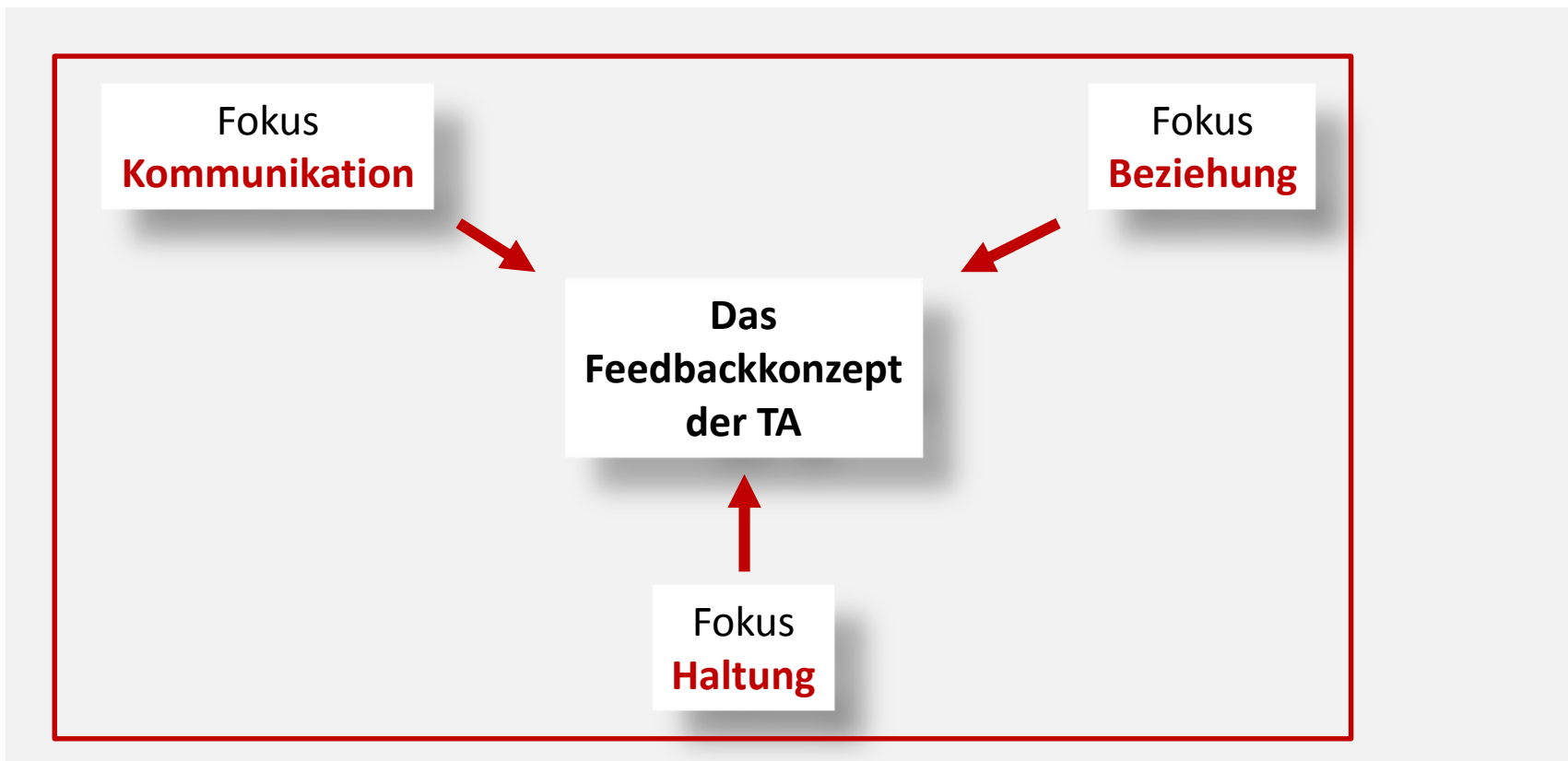
Wie baue ich das Feedback so auf, dass es neurobiologisch wünschenswert verarbeitet wird?

Beziehung

Wie ist meine Haltung zum Feedbackempfänger, wie beschreibe ich die Beziehung?



8. Der Mehrwert der Transaktionsanalyse





8. Der Mehrwert der Transaktionsanalyse

Konzepte der TA

Fokus
Kommunikation

- 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



8. Der Mehrwert der Transaktionsanalyse

Konzepte der TA

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

Fokus
Haltung

Ergebnis: Dem Feedbacknehmer in angemessener Haltung begegnet



8. Der Mehrwert der Transaktionsanalyse

Konzepte der TA

Fokus
Beziehung

- Stroke-Modell
- Stroke-Ökonomie
- Empathie und Beziehungsorientierung
- 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 führt zur Stärkung der Beziehung



9. Zusammenfassend

Das
Feedbackkonzept
der TA

=

Fokus
Kommunikation

+

Fokus
Haltung

+

Fokus
Beziehung

Das ist ein bisschen anstrengender, dafür aber wirksam



10. ...und warum das Ganze?

Erstens: Wir sind die Guten

Basis: Unser humanistisches Weltbild

Leitbild: Die Ethik der Transaktionsanalyse

Zweitens: Anders funktioniert es auch einfach nicht





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