

# Professionelles Feedback mit RAFAEL

Personal ist da? Klasse! Nun muss es nur noch bleiben. Mitarbeiter beklagen häufig, dass sie zu wenig Feedback bekommen. Viele Chefs dagegen haben die Erfahrung gemacht, dass Feedbackgespräche irgendwie nicht gut verlaufen. Der positive Ansatz endet manchmal sogar in heftigen Diskussionen.

**Report:** „Wie haben Sie die Situation erlebt?“ Hierdurch erfahren Sie das Eigenbild des Mitarbeiters.

**Alternativen:** „Was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?“ Der Mitarbeiter wird ermutigt, nach Alternativen für eine Zielerreichung bzw. neuen Zielen zu suchen. Dadurch sollen Veränderungen ermöglicht werden, die zu einem neuen Verhalten führen. Hier wird auch geschaut, ob er die Fähigkeit hat, selber Fehler zu erkennen und daraus neue Lösungen zu generieren.

**Feedback:** „So habe ich Sie erlebt!“ Der Mitarbeiter bekommt ein Feedback, das die positiven und negativen Aspekte seines Verhaltens thematisiert. Letzteres ist für ein Feedback unerlässlich, weil alleiniges Loben eher als unrealistische „Schmeichelei“ aufgefasst wird. Stimmt die Selbstwahrnehmung des Mitarbeiters mit Ihrer nicht überein, sollten entsprechende Unterschiede besprochen werden.

**Austausch:** „Welche Dinge sehen wir verschieden?“ Unstimmigkeiten zwischen dem Report des Mitarbeiters und Ihrem Feedback werden besprochen. Die verschiedenen Auffassungen und die Gründe dafür werden thematisiert und analysiert. Dieser Vergleich von Selbst- und



Fremdwahrnehmung ist der Ausgangspunkt für neue Einsichten und Erfahrungen.

**Erarbeitung von Lösungsschritten:** „Was ist als Nächstes zu tun?“ To Do's. Die Konsequenzen aus dem Gespräch werden besprochen, konkrete Maßnahmen eingeleitet und controlled.

Ich setze die Rafael-Methode selbst gerne in meinen Coachings ein und zeige damit auch Chefs und Führungskräften eine bessere Herangehensweise auf. Neben dem Training der reinen Methode gehören dazu allerdings auch bestimmte Grundeinstellungen des Feedbackgebers: Eine hohe Wertschätzung der anderen Person und das Verständnis dafür, dass Feedback immer als ein Angebot verstanden werden sollte, welches das Gegenüber nicht unbedingt annehmen

muss. Wollen Sie etwas erzwingen, geben Sie lieber eine klare Anweisung. Das führt jedoch selten zu einer inneren Verhaltensänderung. Denken Sie zukunftsorientiert. Machen Sie aus einem Feedback ein Feedforward!



**Andreas Fink**  
COACH.dental  
Im Kirchfeld 9  
65510 Idstein  
E-Mail: fink@coach.dental  
www.coach.dental