



TITEL: AHGZ Online

DATUM: 31. August 2013

PAGE IMPRESSION.

REICHWEITE:

Kommunikation

Jeder Mitarbeiter ist ein Typ

aus: [AHGZ-Druckausgabe Nr. 2013/35](#) vom 31. August 2013 von Christoph Aichele

ULM. Ständig gibt es Reibereien im Team, das Verhältnis zwischen Vorgesetztem und Mitarbeitern ist gespannt, keiner fühlt sich wohl. Ein gängiges Szenario im Berufsleben, das nicht nur an den Kräften zehrt, sondern auch der positiven Entwicklung eines Hotels oder Restaurants im Weg steht.

„Zwischenmenschliche Beziehungen entscheiden immer mehr über Erfolg und Zufriedenheit“, so die Einschätzung von Tia Vassiliou. Bei der [Housekeeping](#) Convention im Maritim Hotel Ulm gab die Trainerin und Beraterin Tipps für einen besseren Umgang miteinander. Ihr Ansatz: Eine Typisierung der Menschen, so wie sie bereits in der Antike vom griechischen Arzt Hippokrates und in den 1920er-Jahren vom Schweizer Psychoanalytiker Carl Gustav Jung versucht wurde.

Vier Charaktere

„Menschen sind zwar Individuen“, so Vassiliou, „doch es gibt beim Verhalten vier Grundtypen“. Die Beraterin bezieht sich auf Jung und dessen wegweisendes Buch „Psychologische Typen“. Er unterschied zunächst zwischen extrovertiert und introvertiert, später kam noch die Unterscheidung nach Aufgabenorientierung (Denken) oder Beziehungsorientierung (Fühlen) dazu. „Daraus ergeben sich vier Persönlichkeitsprofile“, so Vassiliou, „der Direktor, der Inspirator, der Unterstützer und der Beobachter“.

„An die Arbeit, das ist ein typischer Ausspruch des Direktors“, sagt Vassiliou. Ein sachlicher Typ, der Herausforderungen liebt, über viel Durchsetzungskraft und Energie verfügt, auch in Hotels und Restaurants gern am Schalthebel sitzt und es hasst, zu verlieren. „Der Direktor hat eine direkte, geradlinige Art, ist durchaus konfliktfähig“, so Vassiliou. Allerdings hätten es seine Mitmenschen nicht immer leicht: Denn der Direktor ist recht ungeduldig. „Außerdem wirkt er manchmal verletzend und kriegt das nicht immer mit, weil er so auf das Ergebnis fixiert ist“, sagt die Beraterin, die dazu rät, diesem Typ stets direkt zu begegnen und sich ein dickes Fell zuzulegen. „Schauen Sie sich beim Direktor was ab“, lautet Vassiliou's Tipp.



Kreativ aber quasselig

„Begeistert, kontaktfreudig und selbstsicher im Auftreten sind die Inspiratoren“, so Vassiliou. „Diese Typen – Menschen wie Thomas Gottschalk – haben mitunter 1000 Freunde und mehr bei Facebook, sie kennen alles und jeden, sind charmant, kreativ, optimistisch und spontan“, sagt die Beraterin.

Der Umgang mit dem Inspirator sei inspirierend, mitunter elektrisierend. „Er ist der Sonnenschein im Team“, so Vassiliou. Doch manche reiben sich an ihm. Sie finden ihn oberflächlich, anstrengend, allzu extravagant und zudem quasselig. Auch brauche er große Freiheit bei der Arbeit, habe mitunter Probleme mit dem Timing. „Führen Sie diesen Typ kooperativ, ermöglichen Sie ihm Abwechslung und viele persönliche Kontakte mit Menschen“, so Vassiliou.

„Unterstützer brauchen Zuverlässigkeit und Stabilität“, weiß Tia Vassiliou. „Sie lieben Routine und gewohnte Prozesse, sind kooperativ, freundlich, geduldig und entspannt, dabei recht unauffällig“, so die Expertin. Kollegiale Beziehungen seien ihnen sehr wichtig, gern helfen oder beraten sie ihre Mitmenschen. Doch Unterstützer brauchen Harmonie und Kalkulierbarkeit im Beruf. „Sie neigen dazu, den Status Quo beibehalten zu wollen“, so Vassiliou, was Veränderungen erschwere. Vorgesetzten empfiehlt sie deshalb, viel zu kommunizieren, Geduld zu zeigen, Überraschungen – etwa im Dienstplan – zu vermeiden.

Präzise und verlässlich

Bleibt noch der Beobachter. Einer, den man als typisch Deutsch bezeichnen könnte. „Er ist präzise, detailbewusst, denkt logisch, hat Angst vor Fehlern, ist gesetzestreu“, fasst Vassiliou zusammen. Er verschriftliche alles, führe ständig Liste. Kaum etwas überlasse er dem Zufall, er sei ein großer Analytiker, gleichzeitig aber emotional zurückhaltend. „Gern arbeitet er in kleinen Teams mit Expertenstatus“, weiß die Expertin. Dabei sei der Beobachter wortkarg und kein Kommunikationstyp. „Ein wenig erinnert er an den Protagonisten in der TV-Serie Monk“, frotzelte Vassiliou bei ihrem Vortrag. „Übermäßige Begeisterung nervt ihn, für Spontaneität hat er wenig übrig.“ Doch als **Mitarbeiter** sei er höchst verlässlich und genau. „Loben Sie sein Talent für Details“, sagt Vassiliou.

Welche Schlüsse zieht sie aus der Typenlehre? Wer darum wisse, könne beispielsweise als Unternehmer oder Vorgesetzter Neigungen und Präferenzen gezielt fördern, Aufgaben idealer verteilen. Knackpunkte umschiffen. Und in brenzligen Situationen reflektierter handeln. Generell sei die Typisierung geeignet, mehr Verständnis zu schaffen. „Sie ermöglicht eine bessere **Kommunikation** mit Mitarbeitern, Kollegen, Vorgesetzten, vor allem auch mit Gästen“, sagte Vassiliou zu den anwesenden Hausdamen. „Verhalten bewusst zu steuern, anstatt sich von automatischen Reaktionen überwältigen zu lassen, das kann die Arbeitsqualität entscheidend verbessern“, lautet Vassiliou's Fazit.