

Wertschätzender Umgang mit verschiedenen Typen

Was steckt hinter Typologien, warum ist ein Wissen hierzu hilfreich? Welches ist mein bevorzugtes und am meisten gezeigtes Verhalten?

Das sind Fragen, die es lohnt, näher zu betrachten!

Stell Dir bei Dir daheim eine Holzkommode mit vier Schubladen vor – ein bis zwei Schubladen sind oft offen und deswegen leichtgängig und die anderen Schubladen sind ein wenig anstrengender zu öffnen, vielleicht musst Du hier sogar ein wenig ruckeln, um sie zu öffnen. Dieses Bild lässt sich gut auf das Thema Typologien übertragen. Denn wir haben Lieblingsverhaltensweisen, die wir oft und ohne Anstrengung zeigen, unser typisches Verhalten!

Wir können jedoch auch ein anderes Verhalten zeigen, wir haben durchaus Zugang zu den weiteren Fähigkeiten. Es strengt uns jedoch mehr an und bereitet uns häufig nicht so viel Freude, da es nicht 100%ig kompatibel mit unseren Werten ist. Deswegen verhalten wir uns auch nur dann für uns derart „untypisch“, wenn wir spüren, dass wir ansonsten unsere Ziele nicht erreichen würden. Es kommt dabei außerdem auf die Situation und den Kontext an, in dem wir uns gerade bewegen! So kann es sein, dass sich unser typologisches Muster von Kontext zu Kontext unterscheidet, wie Du es ja bereits von Deinen Werten her kennst.

Wenn Du eine typologische Analyse in einem von Dir gewählten Kontext durchgeführt hast, kennst Du Deine Lieblingsverhalten-Schublade/n in jenem Kontext. Mein Tipp an Dich: Stehe zu Deinen damit verbundenen Stärken und lasse Dich in Deinen Schwächen unterstützen!

Für den Fall, dass Du eher ein ausgewogenes Analyseergebnis ermittelt hast (es geht dabei um die Verteilung von 100 Punkten, also 4 x 25 Punkte), hast Du den Vorteil, über ein sehr breites und somit flexibles Spektrum an Fähigkeiten zu verfügen. Und auf der anderen Seite zeigst Du wenig spezielle besonders herausragende Fähigkeiten. Für andere bist Du dann

nicht so leicht einschätzbar oder berechenbar, als wenn Du ein Profil mit herausragenden Fähigkeiten hättest. Bei zwei punkt-gleichen Schwerpunkten, wirst Du Dich vermutlich auch mal widersprüchlich verhalten – wie z.B. mal auf Details Wert legen und beim nächsten Mal eher den Blick fürs Ganze schätzen.

Keines davon ist gut oder schlecht, richtig oder falsch! Auch gibt es weder „gute“ noch „schlechte“ Typen, jeder Typ hat Licht- und Schattenseiten!

Wir arbeiten mit der Typologie TetraMap. TetraMap teilt die Typen ein in die Begrifflichkeiten Erde, Luft, Wasser und Feuer. Diese Einteilung hat nichts mit den ähnlichen Begriffen aus der Astrologie zu tun und ist der Typologie-Einteilung nach DISG sehr ähnlich.

rot / **D**ominant = fest wie die ERDE,

gelb / **I**ntuitiv = strahlend wie das FEUER,

grün / **S**tetig = anpassungsfähig wie das WASSER,

blau / **G**ewissenhaft = klar wie die LUFT.

Gemeinsamkeiten

Jeder Typ hat mit jedem anderen Typ etwas gemeinsam. Feuer und Erde sind die eher extrovertierten Typen, die sich spontan nach außen mitteilen. Luft und Wasser richten ihre Kommunikation erst nach innen, bevor sie sich nach außen mitteilen. Luft und Feuer arbeiten gerne und gut konzeptionell, während Wasser und Erde eher die sind, die anpacken möchten. Erde und Luft sind eher rational, logisch denkend ausgerichtet, während Feuer und Wasser eher auf Menschen und Emotionen ausgerichtet sind. So haben wir zu jedem anderen Typ einen Bereich, in dem uns das Herstellen einer gemeinsamen Wellenlänge leichtfällt.

Hier der Überblick über die verschiedenen Typen:

Menschen im Erde-Modus ...

- werden als kühn und robust wahrgenommen
- sind motiviert, schnelle Ergebnisse zu erreichen
- lieben Herausforderungen, Unabhängigkeit und Wettbewerb
- übernehmen gern die Führung in Gruppen und werden oft auf Anhieb als Führungsmenschen wahrgenommen, in der Art und Weise, wie sie gehen und sprechen
- präsentieren sich selbstbewusst
- stellen den Status Quo in Frage, verabscheuen bürokratische Notwendigkeiten
- Kontrolle, Leistung und Erfolg ist ihnen wichtig
- schnelle und risikoreiche Entscheidungen fallen ihnen leicht
- akzeptieren Anerkennung von gleich- oder höher gestellten

Worauf Menschen im Erde-Modus achten sollten oder die Schattenseiten ...

- sie verlieren möglicherweise die am Prozess Beteiligten, weil deren Befindlichkeiten und Beiträge zu wenig Beachtung finden
- sie sind häufig unsensibel den Gefühlen anderer gegenüber
- sie reflektieren ihr eigenes Tun oft zu wenig
- sie scheuen Details und/oder geben diesen oft zu wenig Bedeutung
- sie handeln impulsiv, ohne die Dinge richtig zu Ende zu denken
- sie übersehen Risiken und Warnungen
- sie neigen zum Abheben
- sie übertreiben manchmal die Kontrolle von Personen und üben zu viel Druck auf andere aus

Der Mitarbeiter im Erde-Modus ...

- liebt hohes Tempo, neue Aktivitäten, Veränderungen und Abwechslung
- handelt schnell und gibt anderen ein Gefühl von Dringlichkeit
- kann energisch handeln, um Ergebnisse zu erzielen
- geht aktiv und direkt an Probleme heran
- möchte Ergebnisse erzielen, möchte bestimmen
- liebt den Ansatz „Mach es und zwar jetzt!“
- liebt Herausforderungen und Wettbewerb
- leitet gern Veränderungen ein
- wünscht vielfältige Aufgaben
- ist motiviert, wenn es Gelegenheiten zum beruflichen Aufstieg gibt
- ist demotiviert, wenn seine Autorität übergangen oder er unterfordert wird
- ist demotiviert, wenn seine Verantwortung eingeschränkt wird und er einer starken Kontrolle unterliegt
- Anerkennung von gleich- oder höhergestellten ist von Bedeutung

Kunden im Erde-Modus ...

- treten oft stark auf
- testen hin und wieder Reaktion des Verkäufers, indem sie relativ früh Druck ausüben (wollen würdigen Verkäufer)
- wirken manchmal unhöflich und neigen dazu, zu unterbrechen
- wollen, dass der Verkäufer zur Sache kommt
- sind an neuen Produkten interessiert, die sie ihren Zielen schneller, besser und bequemer näherbringt
- wollen zwischen Alternativen wählen (natürlich exklusiven/individuellen Alternativen)
- sind häufig ungeduldig
- zeigen sich eher „hemdsärmelig“

Nützliche Verhaltensweisen gegenüber Kunden im Erde-Modus:

- direkte, kurze, knappe Antworten geben
- sagen, WAS getan werden muss, NICHT WARUM
- das Ergebnis betonen
- sich geschäftsmäßig, nicht plaudernd verhalten
- Alternativen/Wahlmöglichkeiten aufzeigen, aus denen er auswählt
- die Logik betonen
- den Standpunkten und der Person zustimmen
- das Ergebnis zusammenfassen und zum Ende kommen
- selbstbewusst und zuversichtlich auftreten

Schädliche Verhaltensweisen gegenüber Kunden im Erde-Modus:

- mit dem Kunden um die Position des Platzhirsches zu kämpfen
- Unentschlossenheit vermitteln
- problemorientierte Einstellung
- drauf los plappern, Wiederholungen, viel reden
- überbetonte Freundlichkeit
- Verallgemeinerungen
- ihm Zeit rauben (z.B. durch 0-8-15-Small-Talk)
- Präsentation zu vieler Details
- nicht belegbare Aussagen
- für den Kunden entscheiden
- sich einschüchtern lassen

Menschen im Luft-Modus ...

- sind gewissenhaft und konzentriert
- verlassen sich eher auf ihren Intellekt und ihren Sinn für Präzision
- sind kritische Denker, suchen und finden Fehler
- analysieren Situationen, wägen das Für und Wider ab
- gehen logisch und vernünftig vor und suchen Logik und vernünftige Begründungen
- hören zu und planen, um Genauigkeit und Qualität zu garantieren
- sind meist sehr ordentlich
- setzen sich selbst gegenüber hohe Maßstäbe und halten sie auch ein
- sie agieren nach dem Motto: „Entweder mache ich es richtig oder gar nicht!“

Worauf Menschen im Luft-Modus achten sollten oder die Schattenseiten ...

- sie geraten häufig unter Stress, wenn der Zeitkorridor ein perfektes Vorgehen nicht erlaubt und Abstriche gemacht werden müssen
- tun sich schwerer, vom geplanten (perfekten) Weg abzuweichen
- machen ausführliche detaillierte Pläne für alle möglichen Tätigkeiten; überanalysieren
- hinsichtlich der Leistung/Qualität stellen sie (zu) hohe Erwartungen an sich und andere
- verstricken sich oft in Details
- müssen darauf achten, die Effizienz im Auge zu behalten
- sollten sich auch einmal Nichtstun gönnen, um nicht aus der Balance zu geraten, statt Dinge noch besser zu gestalten

Der Mitarbeiter im Luft-Modus ...

- geht systematisch, logisch und strukturiert vor
- wünscht sich vollständige Informationen
- ist nicht spontan
- bevorzugt Projekte, bei denen er sein Spezialwissen zeigen kann

- benötigt Kontrolle über die Qualität der eigenen Leistung
- ist frustriert, wenn er mehrfach nicht die Leistungen und die damit verbundenen Qualitätsansprüche bringt, die an ihn gerichtet sind
- ist verärgert, wenn Regeln und Erwartungen ständig und ohne Begründung wechseln oder andere nicht mitdenken
- reagiert gereizt, wenn er zu wenig Zeit hat, um Informationen zu verarbeiten, aus denen er eine Entscheidung treffen muss
- ist Profi in ordentlicher, klarer und strukturierter Darstellung
- akzeptiert Anerkennung für die geleistete Arbeit (deren Qualität und Genauigkeit)

Kunden im Luft-Modus ...

- sind super-pünktlich und vorbereitet
- bringen die erforderlichen Unterlagen mit
- schätzen die geschäftsmäßige Beziehung
- fordern nachweisbaren, aufzeigbaren Nutzen
- logisches, präzises Vorgehen ist erforderlich
- verabscheuen es, gehetzt zu werden
- sind fokussiert

Nützliche Verhaltensweisen gegenüber Kunden im Luft-Modus:

- pünktlich sein
- ungeteilte Aufmerksamkeit, keine Störungen
- vergleichendes Datenmaterial einsetzen
- logische Fakten und Vorteile zeigen
- Einzelheiten konzentriert darstellen
- darauf achten, gut organisiert zu sein
- gute Umgangsformen zeigen
- Sauberkeit und Ordnung vorhalten
- schriftliche Unterlagen bereithalten
- detaillierte Antworten geben
- Einwände gründlich klären
- Qualität, Verlässlichkeit betonen

Schädliche Verhaltensweisen gegenüber Kunden im Luft-Modus:

- ungenau, lässig sein, besonders, wenn Fragen beantwortet werden
- unvorbereitet sein

- zu schnell zum Abschluss kommen, also bevor umfangreiche Zahlen, Daten, Fakten beleuchtet wurden
- über Persönliches / Familiäres sprechen, bevor man sich kennt
- Schulterklopfen, zu persönliche Gesten
- zu laut sprechen, plump sein, bedrohen
- vom Thema abschweifen
- Schmeicheleien, Beschwatzen
- Zeit verschwenden, z.B. durch jedwede Form von Small-Talk

Menschen im Wasser-Modus ...

- Fürsorge und Beständigkeit ist ihnen wichtig
- sie bilden das Fundament für Familien, Gruppen und Teams
- sie integrieren andere
- sind loyal
- Zuverlässigkeit ist Ihnen wichtig
- zeigen ein unentwegtes Bemühen und große Geduld, um Harmonie zu erreichen
- sind stark mitfühlend
- scheuen Konflikte und leiden unter Konflikten

Worauf Menschen im Wasser-Modus achten sollten oder die Schattenseiten ...

- vergessen manchmal sich selbst und das, was ihnen wichtig ist beim Bemühen um die anderen
- verlieren manchmal aus Harmonie ihr Ziel aus den Augen
- fühlen sich bei Konflikten gefordert einzugreifen, zu unterstützen
- sollten häufiger und oft frühzeitiger für ihre Werte einstehen
- müssen auf ihre Stimmigkeit achten, wenn sie für ihre Werte einstehen (beim Ausdruck von Ärger)

Der Mitarbeiter im Wasser-Modus ...

- mag nicht im Mittelpunkt stehen
- neigt dazu, zurückhaltend zu sein – vertritt oft eine gemäßigte Position
- hat die Grunderwartung, dass alle an einem Strang ziehen
- arbeitet gern mit anderen zusammen und nimmt auch die Ideen anderer an
- erwartet Loyalität/Rückendeckung, auch von seiner Führungskraft
- tut sich nicht leicht mit schwierigen und schnellen Entscheidungen
- braucht klar definierte Verantwortungs- und Autoritätsbereiche

- ist sehr hilfsbereit, unterstützt gerne und geduldig und erwartet dies auch von anderen
- zeigt und benötigt auch Einfühlungsvermögen
- Anerkennung für geleistete Arbeit für das Team bedeutet ihm etwas
- als Führungskraft: Einzelanerkennung gebührt immer auch dem Team, ohne das es nicht möglich gewesen wäre
- möchte, dass alles reibungslos und konfliktlos läuft
- wünscht sich Stabilität und Sicherheit
- ist frustriert in einem Arbeitsumfeld mit schnellen, unberechenbaren Veränderungen
- beruhigt andere

Kunden im Wasser-Modus ...

- sind sicherheitsbewusst und Besitz wahrend
- lehnen plötzliche Veränderungen ab
- bevorzugen bewährte, herkömmliche Vorgehensweisen
- möchten zunächst den Status Quo erhalten und trotzdem alles verbessern
- sind sie eher bedächtig und ruhig
- wenn sie die anfängliche Scheu abgelegt haben, sind sie aufrichtig, offen, freundlich und beziehungsorientiert

Nützliche Verhaltensweisen gegenüber Kunden im Wasser-Modus:

- für eine angenehme Gesprächsatmosphäre sorgen, gerne auch durch Small-Talk oder vertrauensfördernden Einstieg
- ungezwungen beginnen, Zeitdruck vermeiden
- geduldig sein beim Herausfinden seiner Ziele
- Informationen schrittweise geben
- die Vorgehensweise als überlegt und vernünftig darstellen (Schritt für Schritt zum Ziel)
- Service, Verlässlichkeit und dauerhafte Unterstützung ansprechen
- aufmerksam zuhören

- leise und entspannt sprechen
- die Entscheidung des Kunden absichern, indem jeder Schritt mit ihm durchgegangen wird
- Sicherheit durch Argumentation geben
- sich Bestätigungen einholen
- Empfehlungen aussprechen

Schädliche Verhaltensweisen gegenüber Kunden im Wasser-Modus:

- zu direkt sein
- zu forsich heran gehen
- fordernd wirken
- zu sehr auf's Tempo drücken
- Details weglassen, die Sicherheit vermitteln
- in den Gedankengängen abrupt springen
- auf die Fragen und Einwände nicht eingehen

Menschen im Feuer-Modus ...

- gehören zu den ewigen Optimisten
- sind meist heiter/lebhaft und kreativ (und manchmal auch laut)
- sehen das Positive und die Möglichkeiten
- wirken schillernd, sind oft inspirierende Persönlichkeiten
- haben einen ausgeprägten Vergnügungssinn
- lieben Kontakte mit vielen Menschen
- drücken Gefühle und Gedanken gern aus
- verlassen sich eher auf ihre Intuition als auf ihren Intellekt

Worauf Menschen im Feuer-Modus achten sollten oder die Schattenseiten ...

- sie verzetteln sich gern, wollen zuviel auf einmal
- haben ein miserables Zeitmanagement
- suchen auch dann noch nach Wegen, Alternativen, wenn bereits entschieden wurde
- müssen darauf achten, dass ihre Energie nicht zu Lasten ihres Einfühlungsvermögens geht
- brauchen viel Aufmerksamkeit und Abwechslung
- Kontinuität und Disziplin sind nicht ihre Stärken, möchten lieber spontan entscheiden, wozu sie Lust haben
- unterbrechen oft andere, sollten besser zuhören
- analysieren zu wenig

Der Mitarbeiter im Feuer-Modus ...

- gute Stimmung und Geselligkeit sind ihm wichtig
- braucht viel Spaß während der Arbeit, kann auch gut über sich selbst lachen
- ist begeisterungsfähig und begeistert auch andere
- tendiert dazu, Aufgaben nicht gründlich abzuwickeln und von einer Aufgabe zur anderen zu springen, ist leicht ablenkbar

- bringt sich oft bei Besprechungen ein, ist aber oft nicht gut vorbereitet
- braucht viel Freiheit und Raum für Individualität
- selbständiges Arbeiten ist ihm sehr wichtig
- will Erfolge „feiern“
- liebt es, nach Möglichkeiten zu suchen und dabei auch ungewöhnliche (kreative) Wege zu gehen, bringt gerne eigene Ideen ein
- überschätzt sich, sagt gern „ja“, schafft es aber dann doch nicht, die Arbeit termingerecht auszuführen
- braucht viel Aufmerksamkeit und Anerkennung, fordert diese auch ab
- will Kontakte auch in schwierigen Situationen positiv gestalten
- ist motiviert, wenn ein gegenseitiger Gedankenaustausch erwünscht ist und die Möglichkeit da ist, die eigenen Gedanken und Gefühle auszudrücken
- ist frustriert bei Arbeiten in einem engen Zeitplan mit wenig Freiraum und viel Routinetätigkeiten und das noch in einem unfreundlichen Umfeld

Kunden im Feuer-Modus ...

- sind grundsätzlich freundlich und menschenorientiert
- reden lieber als zuzuhören
- freuen sich, wenn sie beim Verkäufer ankommen
- sind nachlässig mit Papierkram
- schweifen oft vom Thema ab
- unterbrechen gern mal
- sind grundsätzlich begeistert und i.d.R. offen
- sind Neuem und Innovationen gegenüber aufgeschlossen

Nützliche Verhaltensweisen gegenüber Kunden im Feuer-Modus:

- namentliche Ansprache tut ihnen gut
- das Neue/Besondere betonen

- Prestige-Angebote machen
- sprachgewandt sein
- Referenzen von Meinungsbildnern/ Experten zeigen
- sich offen, freundlich, herzlich präsentieren
- Charme einsetzen
- Begeisterung und Optimismus ausstrahlen
- dem Kunden die Wahl überlassen
- aufmerksam zuhören
- den Kunden ab und zu überraschen, aufmerksam sein, Beziehungspflege betreiben, ihm individuell begegnen
- zu Kundenveranstaltungen einladen
- Erfolge mit ihm „feiern“

Schädliche Verhaltensweisen gegenüber Kunden im Feuer-Modus:

- Gespräch beherrschen
- Oberlehrerverhalten, Besserwisserei, von oben herab sprechen
- starre, fest gefahrene Vorgehensweisen
- ausdauernd und zu viel sprechen
- Vorschläge und Unterbrechungen zurückweisen
- mit Detailarbeiten (Unterlagen zusammenstellen etc.) quälen
- kalt, kurz, verschlossen (im schlimmsten Fall unfreundlich) sein
- sich vom Kurs abbringen lassen
- ein Gefühl von 08/15-Angeboten vermitteln
- langweiliger Small-Talk

Solltest Du Mitarbeiter führen, ist das noch interessant für Dich:

Zielvereinbarungen und Delegationsgespräche mit unterschiedlichen Typen

Tipps für Zielvereinbarungen und Delegationsgespräche mit Mitarbeitern im Erde-Modus

- würdige die herausragende Leistung
- rede Klartext
- sei kkk, kurz-knapp-knackig
- lasse Deinen Mitarbeiter machen, vermeide unnötige Kontrollen
- verdeutliche die Herausforderung und locke mit einem Wettbewerb
- Erfolgsorientierung ist notwendig und wichtig
- verdeutliche das notwendige Durchsetzungsvermögen und die einhergehende Verantwortung
- pass auf, dass Dein Mitarbeiter sich nicht überschätzt
- beachte die Ökologie (Team), setze notfalls Grenzen

Tipps für Zielvereinbarungen und Delegationsgespräche mit Mitarbeitern im Luft-Modus

- gib Raum für Details
- halte hilfreiche und umfangreiche Informationen vor (Erhebungen, Rückblick, Vorausschau)
- lade ein, hilfreiche Strategien zu entwickeln (was genau ist nützlich, was nicht?)
- hebe hervor, dass das Ganze Hand und Fuß haben muss, dass Logik sowie Struktur notwendig ist und dass Du Qualität erwartest
- rede nicht lang drum rum (sachorientiert)
- drücke Dein Vertrauen aus
- beachte eine in beiden Richtungen realistische Zeitplanung

- gib Zeit, die Unterlagen zu sichten, bevor Du ein Ziel- und Zeitcommitment verlangst

Tipps für Zielvereinbarungen und Delegationsgespräche mit Mitarbeitern im Wasser-Modus

- Sorge für eine angenehme Gesprächsatmosphäre
- trenne die Kritik über nicht erreichte Ziele von dem neuen Zielvereinbarungsgespräch
- mache Einzelziele als Teil der Teamziele deutlich bzw. hebe bei der Delegation den Nutzen fürs Team hervor
- Frage: Was können wir als Team machen, damit es klappt? (gegenseitige Unterstützung hervorheben)
- Zwischenreflexionen, nutzvolle Ideen für's Team? (Austausch ermöglichen)
- lasse bewährtes Vorgehen zu
- knüpfe an Vertrautem/Altem an
- führe neue Wege behutsam ein
- ran tasten bei neuen Zielen mit anschließender stetiger Steigerung ist besser, als zu hohe Ziele heranzutragen

Tipps für Zielvereinbarungen und Delegationsgespräche mit Mitarbeitern im Feuer-Modus

- Sorge unbedingt erst für eine angenehme Gesprächsatmosphäre
- tausche Dich vorerst aus
- hebe die Notwendigkeit der Kreativität, den Bedarf von Ideen hervor
- drücke Wertschätzung und Anerkennung aus
- beziehe die Feuer-Meinung/ Kreativität unbedingt mit ein
- gib Unterstützung hinsichtlich Zuarbeit / Nacharbeit
- Zeitmanagement zum Thema ... ¼, ½, jährlich -> plane im Sinne eines guten Zeitmanagements
- plane einen zeitlichen Puffer ein und gehe damit in Maßen tolerant um

- gib auch zwischendurch Anerkennung (auch ein Grund für die Zwischentermine)
- kontrolliere nicht innerhalb der vereinbarten Zeiträume
- verbinde die Zielerreichung mit Spaß
- geht es um Ideen, die Du benötigst, plane idealerweise einen zügigen ersten Termin zum Austausch ein, da der Mitarbeiter sonst sowieso (schon wegen der Anerkennung) zügiger als zum vereinbarten späteren Termin auf Dich zukommen wird.

Was tun, wenn Du nicht weißt, in welcher Typologie Dein Gegenüber gerade denkt und empfänglich ist? Oder was tun, wenn Du Gruppen mit unterschiedlichen Typologien ansprechen möchtest?

Hier die Tipps dazu:

- Prüfe zuerst, ob Dein Gegenüber sich grundlegend „anders“ verhält und spricht als Du es tätest. Wenn dem so ist, fokussiere Dich nicht auf Deine typologische Spitze, sondern auf Deine weiteren niedriger bewerteten typologischen Verhaltensmuster.
- Versuche das Spektrum der 4 Typen auf 2 Typen einzuengen und zeige ein dem entsprechendes Verhalten.
- Beobachte dabei die ganze Zeit aufmerksam, um Dein Gegenüber zu erkennen und ihm so wertschätzend begegnen zu können.
- Lerne die geschätzten Verhaltensmuster der 4 Typen, um flexibel agieren zu können.
- Präpariere Dich so, dass Du Dein Anliegen/Dein Angebot/Dein Produkt 4x typisch beschreiben kannst, finde also die richtigen Worte für jeden Typ.
- Nutze in der Ansprache mehrere typisch-unterschiedliche Argumente, damit Dein Gegenüber sich wenigstens mit einer Aussage angesprochen fühlt. Die restlichen Argumente werden meist gar nicht wahrgenommen.