

Umgang mit schwierigen Gästen

Menschen „lesen“

Persönlichkeitsstrukturen (Fritz Riemann)

	... hat Angst vor sehnt sich nach/braucht ...
<p><i>„Ich bin anders!“</i></p> <p>Beobachter</p> <p>schizoid</p>	Nähe	Unabhängigkeit Selbstbestimmung Verantwortung
<p><i>„Ich bin gerne für dich da!“</i></p> <p>Fürsorger</p> <p>depressiv</p>	Selbstwerdung	Harmonie Freude bereiten Vertrauen
<p><i>„Das Leben ist Planung!“</i></p> <p>Bewahrer</p> <p>zwanghaft</p>	Wandel	Sicherheit Geborgenheit Fairness/Gerechtigkeit
<p><i>„Die Welt ist meine Bühne!“</i></p> <p>Veränderer</p> <p>histrionisch</p>	Endgültigkeit	Sozialer Anerkennung Freiheit Genuss/Abwechslung

Duett-Strukturen

Zerrissene

Identitätsambivalenz
(= innere Zerrissenheit)

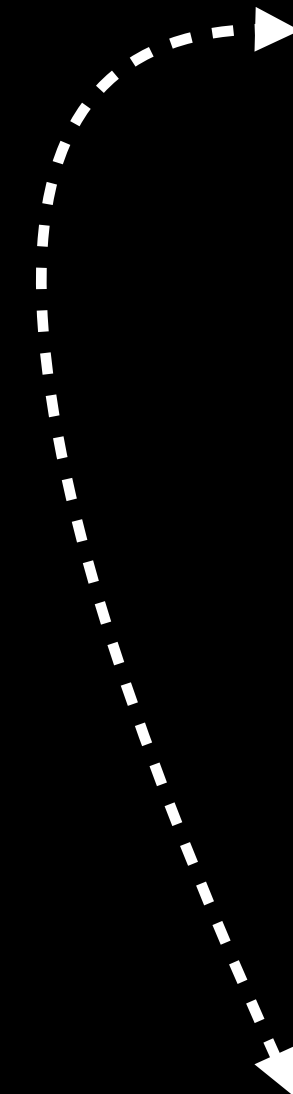
Sucht die Nähe und scheut sie gleichzeitig. Im Wechselbad der zwischenmenschlichen Interaktion. Differentes Eigenbild. Gibt sich z.B. außen als stark, fühlt sich innerlich schwach.



	... hat Angst vor sehnt sich nach/braucht ...
<p><i>„Ich bin anders!“</i></p> <p>Beobachter</p>	Nähe	Unabhängigkeit Selbstbestimmung Verantwortung
<p><i>„Ich bin gerne für dich da!“</i></p> <p>Fürsorger</p>	Selbstwerdung	Harmonie Freude bereiten Vertrauen
<p><i>„Das Leben ist Planung!“</i></p> <p>Bewahrer</p>	Wandel	Sicherheit Geborgenheit Fairness/Gerechtigkeit
<p><i>„Die Welt ist meine Bühne!“</i></p> <p>Veränderer</p>	Endgültigkeit	Sozialer Anerkennung Freiheit Genuss/Abwechslung

Duett-Strukturen

Kontrollierer
 Wollen über alles Bescheid wissen.
 „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“ ist ein möglicher Leitsatz.
 Dominanz und Überlegenheit werden - manchmal auch nur unterschwellig - demonstriert. Geheimniskrämer.

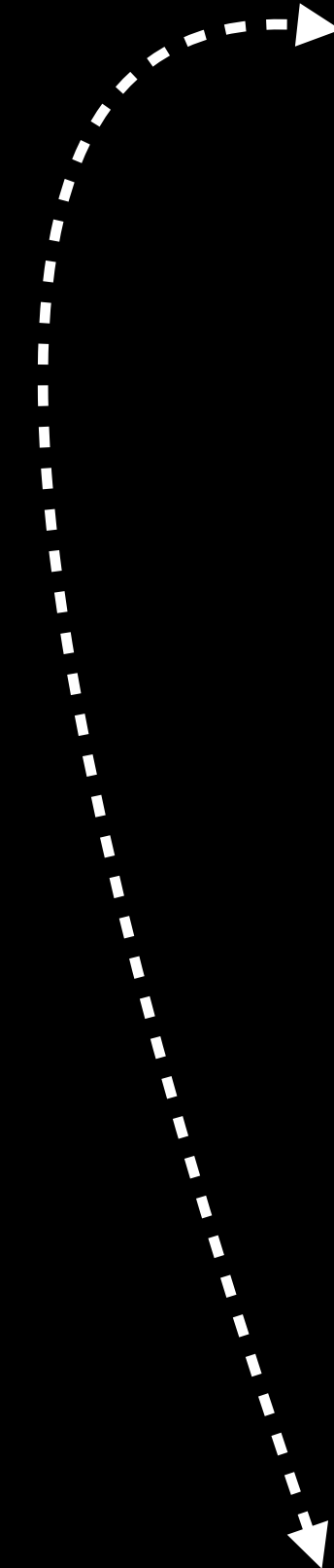


	... hat Angst vor sehnt sich nach/braucht ...
<i>„Ich bin anders!“</i> Beobachter	Nähe	Unabhängigkeit Selbstbestimmung Verantwortung
<i>„Ich bin gerne für dich da!“</i> Fürsorger	Selbstwerdung	Harmonie Freude bereiten Vertrauen
<i>„Das Leben ist Planung!“</i> Bewahrer	Wandel	Sicherheit Geborgenheit Fairness/Gerechtigkeit
<i>„Die Welt ist meine Bühne!“</i> Veränderer	Endgültigkeit	Sozialer Anerkennung Freiheit Genuss/Abwechslung

Duett-Strukturen

Freiheitsliebende

Beschränkungen lösen Frustration aus. Das Leben wird als Fülle von Möglichkeiten wahrgenommen. Niemand verpflichtet sein, alles ist erlaubt.



	... hat Angst vor sehnt sich nach/braucht ...
<i>„Ich bin anders!“</i> Beobachter	Nähe	Unabhängigkeit Selbstbestimmung Verantwortung
<i>„Ich bin gerne für dich da!“</i> Fürsorger	Selbstwerdung	Harmonie Freude bereiten Vertrauen
<i>„Das Leben ist Planung!“</i> Bewahrer	Wandel	Sicherheit Geborgenheit Fairness/Gerechtigkeit
<i>„Die Welt ist meine Bühne!“</i> Veränderer	Endgültigkeit	Sozialer Anerkennung Freiheit Genuss/Abwechslung

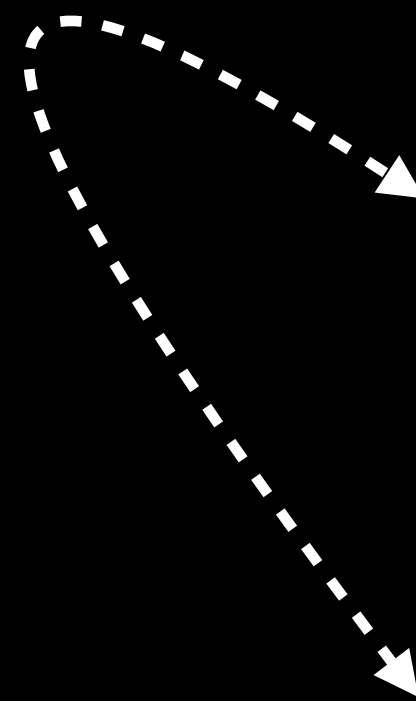
Duett-Strukturen

... hat Angst vor ...

... sehnt sich nach/braucht ...

Angepasste

Geh du voran, ich folge dir!
 oftmals als Leitgedanke. Treu
 und ergeben. Das
 Sicherheitsdenken dominiert.
 Hohe Expertengläubigkeit und
 dadurch auch eine Abhängigkeit
 vom sozialen Umfeld.



<p><i>„Ich bin anders!“</i></p> <p>Beobachter</p>	<p>Nähe</p>	<p>Unabhängigkeit Selbstbestimmung Verantwortung</p>
<p><i>„Ich bin gerne für dich da!“</i></p> <p>Fürsorger</p>	<p>Selbstwerdung</p>	<p>Harmonie Freude bereiten Vertrauen</p>
<p><i>„Das Leben ist Planung!“</i></p> <p>Bewahrer</p>	<p>Wandel</p>	<p>Sicherheit Geborgenheit Fairness/Gerechtigkeit</p>
<p><i>„Die Welt ist meine Bühne!“</i></p> <p>Veränderer</p>	<p>Endgültigkeit</p>	<p>Sozialer Anerkennung Freiheit Genuss/Abwechslung</p>

Duett-Strukturen

... hat Angst vor ...

... sehnt sich nach/braucht ...

„Ich bin anders!“

Beobachter

Nähe

Unabhängigkeit
Selbstbestimmung
Verantwortung

„Ich bin gerne für dich da!“

Fürsorger

Selbstwerdung

Harmonie
Freude bereiten
Vertrauen

„Das Leben ist Planung!“

Bewahrer

Wandel

Sicherheit
Geborgenheit
Fairness/Gerechtigkeit

„Die Welt ist meine Bühne!“

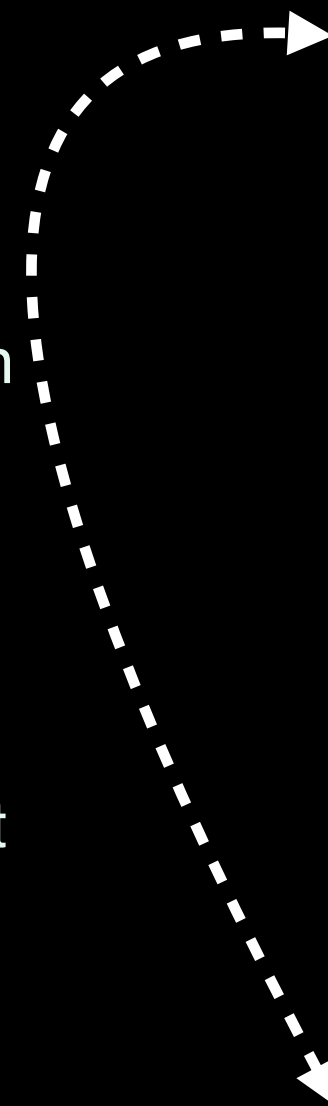
Veränderer

Endgültigkeit

Sozialer Anerkennung
Freiheit
Genuss/Abwechslung

Das ewige Kind

Hat meist Schwierigkeiten in Würde
alt zu werden - bis zum Jugendwahn
(Kleidung, Stil, ...). Behält sich die
Spielfreude und auch kindliche
Naivität bis ins hohe Alter.
Spielerische Leichtigkeit gepaart mit
Herzenswärme.



Duett-Strukturen

... hat Angst vor ...

... sehnt sich nach/braucht ...

„Ich bin anders!“

Beobachter

Nähe

Unabhängigkeit
Selbstbestimmung
Verantwortung

„Ich bin gerne für dich da!“

Fürsorger

Selbstwerdung

Harmonie
Freude bereiten
Vertrauen

„Das Leben ist Planung!“

Bewahrer

Wandel

Sicherheit
Geborgenheit
Fairness/Gerechtigkeit

„Die Welt ist meine Bühne!“

Veränderer

Endgültigkeit

Sozialer Anerkennung
Freiheit
Genuss/Abwechslung

Dynamiker

Hat z.B. kreative, ungewöhnliche Ideen und setzt diese auch in die Tat um. Was tatsächlich begonnen wird, wird auch zu Ende geführt. Mutiger Umsetzer.



Umgang mit Beschwerden

in vier einfachen Schritten

Wirksame Beschwerdebehandlung

1. „Danke“

Vermittelt das Gefühl, ernst genommen zu werden.

2. „Es tut mir leid“

Schlüsselmoment in jedem Beschwerdegespräch.

„Es tut mir leid“

1. Blickkontakt

2. Weiche Stimme

3. Letzter Ton muss der Tiefste sein

4. Einfach bleiben (keine Übertreibungen)

5. Pause machen

6. Schiefer Kopf & offene Hände

7. Stehen bleiben

Wirksame Beschwerdebehandlung

1. „Danke“

Vermittelt das Gefühl, ernst genommen zu werden.

2. „Es tut mir leid“

Schlüsselmoment in jedem Beschwerdegespräch.

3. Großzügige Wiedergutmachung

Keine unberechtigte Beschwerde, Geste ist wichtiger als der Wert.

4. Zufriedenheit sicherstellen

Lächeln, entspannter Gesichtsausdruck - sonst wieder von vorne.