



PCM zur Prävention von Distress und Aggression

Laut einer aktuellen Befragung aus dem Jahr 2019, mussten **85,4% der Befragten** (30.000 KAV-MitarbeiterInnen, ÄrztInnen, Pflegekräfte und Verwaltungs-MitarbeiterInnen) **Aggressionserfahrungen machen**. Eine beunruhigend hohe Zahl!¹

Dabei muss man sich auch die **Entstehungsgeschichte und Rahmenbedingungen** derartiger Konflikte ansehen. Gerade in Pflegeeinrichtungen kann der Stresslevel sehr hoch sein. Die **Patienten sind oft verunsichert oder sogar ängstlich**, was ihre Aggressionsbereitschaft deutlich erhöht. Andererseits sind auch die **Mitarbeiter der Gesundheitsanstalten einem hohen Stress-Level ausgesetzt** – zu wenig Personal, steigender Druck und wachsende Komplexität der Tätigkeiten.

Diese Rahmenbedingungen sind ein **prädestiniertes Setting für potentielle Konflikte**.

Um hier wirkungsvoll gegensteuern zu können und etwaige Situationen zu deeskalieren oder besser noch, gar nicht erst entstehen zu lassen, braucht man mehr als „nur“ Kommunikation. **Erst wenn man die Kommunikation in Verbindung zur individuellen Persönlichkeitsstruktur des Gegenübers anwendet, hat man gute Chancen die Situation zu entschärfen**.

Der US-amerikanische Psychologe *Dr. Taibi Kahler*, hat auf Basis seines *Process Therapy Models*², ein Kommunikations-Modell entwickelt, das die beiden Komponenten „Persönlichkeit“ und „Kommunikation“ verschränkt. **Es geht um das Process Communication Model® (PCM)**.

Was macht dieses Modell so einzigartig:

- Durch das Modell wird es möglich, auf Grund der **Kommunikationsmuster und Verhaltensweisen einer Person, Rückschlüsse auf Ihre Bedürfnisse zu ziehen**. Dieser Mangel an einem bestimmten Bedürfnis ist zumeist der Ausgangspunkt für unkooperatives und aggressives Verhalten.
- Das System liefert Anhaltspunkte **WIE mit einem bestimmten Persönlichkeitstyp geredet werden muss**, damit der Inhalt der Botschaft auch verstanden und angekommen werden kann.
- Das Tool liefert für jede Situation **schnell anwendbare Handlungsempfehlungen**
- Das Modell hilft auch die eigene Persönlichkeits- und Kommunikationsstruktur besser zu verstehen und sich dadurch **authentisch** und ohne dabei manipulativ zu sein, **auf den Gesprächspartner einzustellen**.
- Schließlich hilft es nicht nur die **Stressmuster anderen zu erkennen, sondern auch die eigenen**. Denn ist mal selber im Distress, sind Deeskalationsversuche zumeist zum Scheitern verurteilt.

Es gibt viele und gute Techniken die man, zur Deeskalation lernen kann. Allerdings sollte jede Technik individuell an die aktuelle Situation und Person angepasst werden. **PCM ist der Schlüssel dafür!**

Ich lade Sie ganz herzlich dazu ein, sich das System unverbindlich anzuschauen und sich selber eine Meinung dazu zu bilden!

Mehr Informationen zu PCM erfahren Sie hier: „[PCM – Individuell kommunizieren](#)“.
Denn das System kann noch weit mehr als nur Deeskalieren.

Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme!

Beste Grüße,
Jürgen Pfeiler

¹ Gegen Gewalt in den Wiener Spitälern“ Umfrage, <https://www.wienkav.at/kav/gd/ZeigeAktuell.asp?ID=267542>
² Process therapy model: The six Personality Types with Adaptations“, 2008, Taibi Kahler, Ph.D.