NOBiZ
Ausbildung auf den Punkt

DEUTSCHES ROTES KREUZ

Notfallbildungszentrum Eifel-Rur gGmbH

DRK Rettungsdienst gGmbH Städteregion Aachen

Ausbildung: Notfallsanitäter

Process Communication Modell – besser kommunizieren im Einsatz

Anpassung seiner professionellen Kommunikation gegenüber dem Patienten je nach Persönlichkeitstypen

Modul: Lernfeld X

Modulverantwortlich: Frau Schröder (NOBIZ)

Juliane Sell

Abgabedatum: 19.02.2025

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 3
2. Process Communication Model 3
2.1. Hintergrund 3
2.2. Persönlichkeitstypen 4
2.3. Stressverhalten 6
3. Anpassung an den Patienten im Rettungsdienst 9
3.1. Das Erkennen der Persönlichkeitsstruktur 9
3.2. Anpassung an den Patienten 9
4. Schluss 9
5. Literaturverzeichnis 11

1. Einleitung

In stressreichen Situationen, insbesondere im medizinischen Notfall, spielt die Kommunikation eine entscheidende Rolle. Eine klare und zielgerichtete Interaktion zwischen Rettungskräften und Patienten kann nicht nur die Behandlung erleichtern, sondern auch den emotionalen Zustand der Betroffenen positiv beeinflussen. Das **Process Communication Model (PCM)** bietet hierbei einen vielversprechenden Ansatz, um die Kommunikation im Rettungsdienst gezielt anzupassen.

Das von Taibi Kahler entwickelte Modell beschreibt sechs verschiedene Persönlichkeitstypen, die jeder Mensch in unterschiedlicher Ausprägung in sich trägt. Diese Typen beeinflussen, wie Menschen kommunizieren, auf Stress reagieren und welche psychologischen Bedürfnisse sie haben. Insbesondere in der Präklinik kann das PCM dabei helfen, Patienten besser einzuschätzen, Missverständnisse zu vermeiden und eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen.

Die folgende Arbeit erläutert die Grundlagen des Process Communication Models, beschreibt die verschiedenen Persönlichkeitstypen und analysiert, wie das Wissen über dieses Modell im Rettungsdienst angewendet werden kann. Dabei liegt der Fokus auf der Identifikation von Stressverhalten und der gezielten Anpassung der Kommunikation an die Bedürfnisse des Patienten.

2. Process Communication Model

Im Folgenden wird das Process Communication Model (PCM) vorgestellt.

2.1. Hintergrund

Der Begründer des PCM, Taibi Kahler PhD, ist ein US-amerikanischer Psychologe und Autor. In den 1970er Jahren entwickelte er, inspiriert durch die Arbeit von Eric Berne, Gründer der Transaktionsanalyse, die Antreiber in der Transaktionsanalyse. Diese Antreiber nannte Kahler “Sei perfekt.”, “Sei stark.”, “Mach’s anderen recht.”, “Streng dich an.” und “Beeil dich.”. Im Verlauf der Weiterforschung der Antreiber entwickelte Kahler die Theorie, dass Menschen sechs Cluster an Verhaltensweisen aufweisen. Aus dieser Theorie entwickelte Kahler 1978 die Hypothese, dass sich die Persönlichkeitsstruktur aus sechs verschiedenen Persönlichkeitstypen zusammensetzt. Aus dieser Erkenntnis gründete Kahler das Process Communication Model. Erste Einsätze und Datenerhebungen konnte Kahler in Zusammenarbeit mit dem Psychiater Terry McGuire in den Jahren 1978 bis 1996 bei der NASA sammeln. Hier wurde das PCM für die Auswahl potentieller Astronauten verwendet. (Kahler & Capers, 1974)

“Dr. Taibi Kahler beschrieb letztlich sechs Persönlichkeitstypen, die wir alle in uns tragen. Sie können gezielt angesprochen werden und wir können uns mit ihnen ebenso gezielt verbinden. Diese sechs Typen zu verstehen und zu erkennen, hilft uns Stressreaktionen vorherzusagen, ihnen vorzubeugen und positive Veränderungen herbeizuführen, und zwar bei uns selbst und bei anderen.” (*Über PCM*, o. D.)

2.2. Persönlichkeitstypen

Dr. Taibi Kahler entwickelte in seinem Modell die Idee, dass ein jeder Mensch die sechs Persönlichkeitstypen in sich trägt und diese in einem sechsstöckigen Haus übereinander angebaut sind. Die erste Etage wird als Basis-Typ bezeichnet. Kahler sagt, dass die Basis mit der Geburt eines Menschen besteht oder kurz danach entwickelt wird. Die Reihenfolge der Persönlichkeitstypen wird in den ersten sieben Lebensjahren festgelegt und steht unter großen Einfluss der elterlichen Erziehung. Die unterschiedlichen Etagen werden von Kahler als Miniskripte bezeichnet. (Kahler & Capers, 1974)

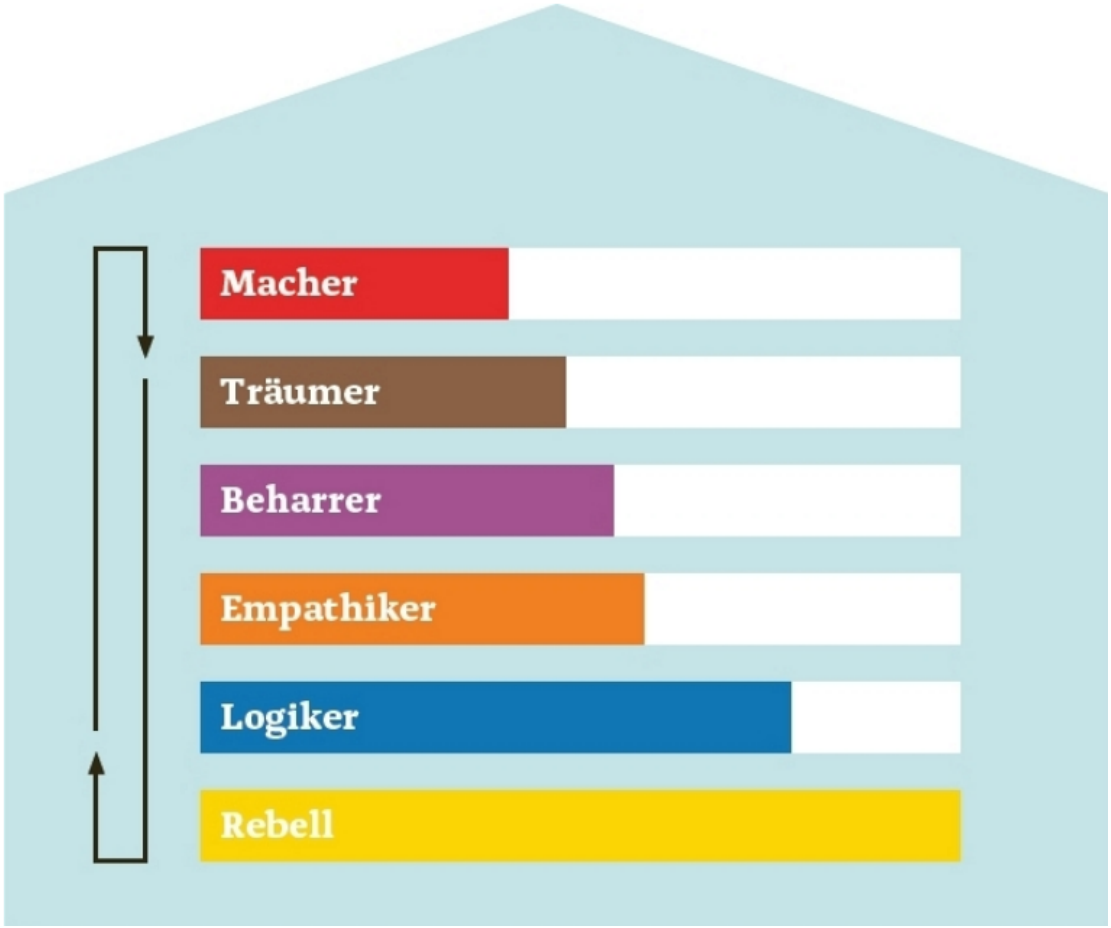
Aufbauend auf den Basis-Typen, werden die anderen 5 Persönlichkeitstypen darüber geschichtet und die Stärke der Ausprägung dieser Typen nimmt nach oben hin ab. (Kahler, 2017)

Die sechs Persönlichkeitstypen sind Logiker, Empathiker, Beharrer, Träumer, Rebell und Logiker. Diese sechs Typen haben ihre eigene Art der Kommunikation und der Wahrnehmung der Umwelt. Jeder Persönlichkeitstyp bevorzugt einen Kommunikationskanal (fürsorglich, direktiv, fragend und spielerisch). Jeder hat individuelle Charakterstärken, wird durch verschiedene Dinge motiviert und reagiert anders unter Stress. Durch 5 beobachtbare Merkmale können wir die unterschiedlichen Typen wahrnehmen, hierbei wird der Fokus auf Wortwahl, Tonfall, Mimik, Gestik und Körperhaltung gelegt. (*Process Communication Model® - Stressfrei Kommunizieren*, 2021)

“Menschen mit viel **Empathiker:innen-Energie** sind mitfühlend. Sie wollen, dass andere sich gut fühlen. Gleichzeitig wollen sie dafür geschätzt werden, wer sie sind. [...] Menschen mit viel **Logiker:innen-Energie** sind verantwortungsbewusst und denken logisch. Sie mögen Fakten und gehen es gerne strukturiert an. [...] Menschen mit viel **Beharrer:innen-Energie** sind engagiert und aufmerksam. Sie mögen es, für ihre Ansichten respektiert zu werden. [...] Menschen mit viel **Macher:innen-Energie** sind direkt und charmant. Sie finden immer einen Weg, um Dinge umzusetzen. [...] Menschen mit viel **Rebell:innen-Energie** sind spontan und kreativ. Sie sind energiegeladen und immer bereit etwas Neues auszuprobieren. [...] Menschen mit viel **Träumer:innen-Energie** haben eine starke Vorstellungskraft. Sie nehmen sich gerne Zeit, um nachzudenken und an großartigen Ideen zu feilen.” (*6 Persönlichkeitstypen*, o. D.)

Jeden Persönlichkeitstypen verknüpfte Kahler mit seinen positiven Eigenschaften, diese umfassen unter anderem: Charakterstärken, positive Ich-Zustände (Persönlichkeitsanteile), positive Transaktionen (Kommunikationskanäle), Wahrnehmungsarten, bevorzugte Sozialumgebung, Management- und Interaktionsstile, Gesichtsausdruck, bevorzugte Gestaltung der Arbeits- und Wohnumgebung und die Motivation durch psychische Bedürfnisse. (Kahler & Capers, 1974)

“Zunächst zeigen Menschen das Miniskript, das zur Basis, also zur ersten Etage ihrer sechsstöckigen Persönlichkeitsarchitektur gehört. Wenn das psychische Bedürfnis des Persönlichkeitstyps ihrer Basis nicht positiv befriedigt wird, dann zeigen sie die Miniskript-Sequenz dieses Typs, um das identische Bedürfnis auf negative Weise zu befriedigen. Darüber hinaus ist an jedes Miniskript ein Schlüsselthema gekoppelt. Bewältigt ein Mensch dieses Thema nicht, dann bleibt er im dazugehörigen Miniskript „stecken“. Wenn er aber schließlich das zugrunde liegende authentische Gefühl zulässt und das Thema bewältigt, dann wird er einen „Phasenwechsel“ in seine nächsthöhere Etage vollziehen. Damit hat er dann ein neues - zum Persönlichkeitstyp der nächsten Etage gehörige - Miniskript, ein neues potentielles Thema und wird durch ein neues psychisches Bedürfnis motiviert.” (Kahler & Capers, 1974)



Weinert, M. (2023). *Der 1-Minuten-Arzt: Einfach. Besser. Kommunizieren. Das Praxisbuch für Menschen im Gesundheitswesen*. S.368

In seinem Modell beschreibt Kahler, dass jeder Mensch versucht die physischen Bedürfnisse seiner Phase auf positive Weise zu erfüllen. Sollte dies allerdings nicht möglich sein, wird er versuchen diese auf negative Weise zu erfüllen und gelangt so in ein Distressverhalten. (Kahler & Capers, 1974)

2.3. Stressverhalten

Wenn ein Mensch in ein Distressverhalten geht, also von seiner OK-Haltung abweicht, zeigt dieser Mensch ganz spezifische Abwehrmechanismen. Taibi Kahler nennt diese “Tür” aus der Persönlichkeitsarchitektur hinaus Antreiber. Hierbei zeigt der Mensch immer den Antreiber zu seinem Basis-Persönlichkeitstyp. (Kahler, 2017)

Im ersten Grad Distress “OK, wenn” Position, haben die Persönlichkeitsstrukturen folgende Antreiber:

- Logiker: “Ich muss perfekt sein” -> wird überqualifizierte Aussagen machen
- Beharrer: “Du musst perfekt sein” -> wird überqualifizierte Fragen stellen
- Empathiker: “Ich muss es recht machen” -> übermäßige Anpassung
- Rebell: “Ich muss mich anstrengen” -> lädt andere Menschen dazu ein für ihn zu denken
- Träumer: “Ich muss stark sein” -> jemand oder etwas verursacht seine Gedanken oder Gefühle
- Macher: “Du musst stark sein” -> wollen Nettoergebnisse, die handlungsbezogen und in Drama und Aufregung eingepackt sind

Das Hervortreten eines Antreibers ist ein Zeichen für eine Misskommunikation und kann durch das Wählen des richtigen Kommunikationskanals eine Intervention erfahren. (Kahler, 2017)

Der zweite Grad Distress zeigt nicht wie im ersten Grad den Antreiber der Basis, sondern den Antreiber der aktuellen Phase, welcher nicht interveniert worden ist. Im zweiten Grad werden positive Verhaltensweisen durch negative ersetzt. Diese zeigen sich mit drei Masken: Angreifer, Schuldzuweiser und Jammerer. (Kahler, 2017)

Die Angreifer Maske wird vom Logiker und Beharrer verwendet. “Ich bin OK – Du bist nicht OK”

- Logiker: “Du denkst nicht klar”
- Beharrer: “Du hast nicht die richtigen Überzeugungen”

Die Schuldzuweiser Maske gleicht einem rachsüchtigen Kind und wird vom Rebellen und Macher verwendet. “Ich bin OK – Du bist nicht OK”

- Rebell: “Ich kann nichts dafür, das ist nicht meine Schuld.”
- Macher: “Ich bin etwas Besonderes, also gelten die Regeln nicht für mich, ich kann sie beugen oder brechen.”

Die Jammerer Maske gleicht einem Opfer und wird vom Empathiker und Träumer verwendet. “Ich bin nicht OK – Du bist OK”

- Empathiker: “Ich bin ja so dumm, was habe ich wieder Dummes gemacht!”
- Träumer: Zieht sich zurück

Diese Masken werden durch Verhaltensweisen verdeutlicht:

- Logiker: üben zu viel Kontrolle aus
- Beharrer: predigen ihre Überzeugungen
- Rebell: geben anderen die Schuld
- Macher: manipulieren
- Empathiker: machen “dumme” Fehler
- Träumer: ziehen sich zurück

Auch hier kann die Person aus seinem Distress herausgeführt werden, indem die Phase der Person durch Kommunikation und Aktion angesprochen wird. Die psychischen Bedürfnisse der Phase müssen angesprochen werden. (Kahler, 2017)

Der Dritte Grad Distress bildet die nächste Stufe des Distresses. Die zwei ersten Grade müssen dafür durchlebt worden sein. Im dritten Grad ist die Position der Person “Ich bin nicht OK – Du bist nicht OK”. Ein Mensch wird hier in eine Haltung der Kapitulation gleiten und Depressionen erfahren. (Kahler, 2017)

Persönlichkeitstyp	Wahrnehmungsart	Kommunikationskanal	Psychisches Bedürfnis	Disstress-Verhalten
Empathiker	Gefühl	fürsorglich	Anerkennung als Person, sinnliche Anregung	1. Nur, wenn ich es anderen recht mache, bin ich okay. 2. Jammer (macht »dumme« Fehler) 3. wird abgelehnt
Logiker	Denken	fragend	Anerkennung der Leistung (Ergebnisse); Zeitstruktur	1. Nur, wenn ich perfekt bin, bin ich okay. 2. Angreifer (Überkontrolle) 3. lehnt andere ab
Beharrer	Meinungen	fragend	Anerkennung der Leistung (Engagement); Anerkennung der Überzeugungen	1. Nur, wenn du perfekt bist, bist du okay. 2. Angreifer (predigt Überzeugungen) 3. verlässt andere
Macher	Aktion	direktiv	Aufregung	1. Nur, wenn du dich anstrengst, bist du okay. 2. Schuldzuweiser (manipuliert, provoziert) 3. lässst andere im Stich
Rebell	Reaktion (mögen/nicht mögen)	spielerisch	(spielerischer) Kontakt	1. Nur, wenn ich mich anstrenge, bin ich okay. 2. Schuldzuweiser (gibt anderen die Schuld und ist negativ) 3. wird abgeurteilt
Träumer	Reflexion (Inaktion)	direktiv (in der Annahme)	Alleinsein (und klare Führung)	1. Nur, wenn ich stark bin, bin ich ok. 2. Jammerer (zieht sich zurück) 3. wird allein gelassen

Weinert, M. (2023). *Der 1-Minuten-Arzt: Einfach. Besser. Kommunizieren. Das Praxisbuch für Menschen im Gesundheitswesen*. S.374

3. Anpassung an den Patienten im Rettungsdienst

Nach dem Kennenlernen des Process Communication Models, stellt sich nun die Frage, wie dieses Wissen in der Präklinik die Behandlung der Patienten positiv beeinflussen kann.

3.1. Das Erkennen der Persönlichkeitsstruktur

Ein Rettungsdiensteinsatz ist besonders für den Patienten eine stressige Situation und beschreibt die Ausnahmesituation schlecht hin. Nun hat das Rettungsdienstpersonal die Aufgabe, neben der korrekten Behandlung des Patienten, herauszufinden welchen Basis-Typen der Patient hat und in welcher möglichen Phase sich dieser gerade befindet.

Um dies bewerkstelligen zu können, ist das Distressverhalten des Patienten ein gutes Tool. Denn auch das Distressverhalten ist spezifisch für die einzelnen Persönlichkeitsstrukturen und darüber kann die Basis oder Phase zuverlässig festgestellt werden.

Die Einteilung über das Distressverhalten ist in den meisten Fällen die einzige Möglichkeit für das Rettungsdienstpersonal die Struktur zu erkennen. Dies ist aufgrund der Dynamik der Situation und des zugrundeliegenden Stresses zu erklären. Die wenigsten Patienten werden die positiven Verhaltensmuster ihrer Basis und Phase zeigen, da sie meist schon im Distressverhalten sind.

3.2. Anpassung an den Patienten

Taibi Kahler beschrieb in seinem Process Therapy Model bereits, wie wichtig es für einen Therapeuten ist, für den Kontakt zu einem Klienten dessen Basis anzusprechen. Denn für die Kommunikation außerhalb seiner Basis benötigt der Klient Energie. Wenn diese Energie versiegt, kann der Klient nicht mehr mit diesem Persönlichkeitstypen kommunizieren und fällt aus der Persönlichkeitsarchitektur raus und gelangt in den Distress. (Kahler, 2017)

Diese Theorie kann auch in der Präklinik Anwendung finden. Dementsprechend sollte sich nicht der Patient an die bevorzugte Kommunikationsform des Behandelnden anpassen, sondern andersherum. Zu beachten ist hierbei, dass das Rettungsdienstpersonal im Normalfall mehr Energie aufwenden kann, die richtige Etage der Persönlichkeitsarchitektur zu nutzen. Wenn dieses Konzept angewandt wird, kann der Patient aus seinem Stressverhalten geführt werden. Der Einsatz wird harmonischer ablaufen und der Patient wird den Kontakt mit dem Rettungsdienstpersonal positiv hinterlegen, was spätere Zusammenkünfte mit dem Rettungsdienst vereinfacht.

4. Schluss

Das Process Communication Model bietet einen innovativen und praxisnahen Ansatz, um die Kommunikation im Rettungsdienst zu verbessern. Durch das Erkennen der

Persönlichkeitsstruktur eines Patienten und die Anpassung der eigenen Kommunikationsweise kann das Rettungsdienstpersonal effektiv auf Stressreaktionen eingehen und eine vertrauensvolle Interaktion ermöglichen.

Besonders in Notfallsituationen, in denen Patienten oft unter großem psychischem Druck stehen, kann das Wissen über Distressverhalten dazu beitragen, Konflikte zu vermeiden und eine ruhige Behandlungsatmosphäre zu schaffen. Letztlich führt die Anwendung des PCM nicht nur zu einer besseren Patientenbetreuung, sondern kann auch das Arbeitsumfeld für Rettungskräfte erleichtern, indem Missverständnisse reduziert und kooperative Patientenbeziehungen gefördert werden.

Insgesamt zeigt sich, dass die Integration psychologischer Modelle wie PCM in den Rettungsdienst eine wertvolle Ergänzung sein kann. Weitere Forschung und praxisnahe Schulungen könnten dazu beitragen, die Effektivität dieses Modells weiter zu untersuchen und seine Anwendung im medizinischen Alltag zu optimieren.

5. Literaturverzeichnis

6 Persönlichkeitstypen. (o. D.). https://kcg-pcm.de/de/six-personality-types

Kahler, T. (2017). *Process Therapy Model* (2. Aufl.). Verlag Process Training and Consulting Musselmann e.K.

Kahler, T. & Capers, H. (1974). The miniscript. *Transactional Analysis Bulletin*, *4*(1), 26–42. https://doi.org/10.1177/036215377400400110

Process Communication Model® - Stressfrei kommunizieren. (2021, 9. Dezember). Stressfrei Kommunizieren. https://stressfrei-kommunizieren.de/process-communication-model

Über PCM. (o. D.). https://kcg-pcm.de/de/about-pcm

Weinert, M. (2023). *Der 1-Minuten-Arzt: Einfach. Besser. Kommunizieren. Das Praxisbuch für Menschen im Gesundheitswesen*.