



# Process Communication Model®

Der Schlüssel für  
konstruktive Kommunikation





# „Konflikte kosten Geld !“

Es ist unbestritten: „Konflikte in Unternehmen kosten Geld!“ Es gibt zahlreiche Studien, die nachweisen, dass Konflikte den Unternehmen nachhaltig schaden.

Laut KPMG Studie können viele Unternehmen die Kosten für „Konflikte zwischen Mitarbeitern\*“ nicht benennen. Jene Aufwendungen, die durch Fluktuation oder durch Krankheit entstehen werden in den meisten Fällen beziffert.

Wissen Sie, wie hoch die Kosten sind, die durch kontraproduktives oder gar betriebsschädigendes Verhalten von Ihren Mitarbeitern verursacht werden? Wer weiß schon wie viele Aufträge einem entgehen, weil sich die Mitarbeiter im negativen Stress befinden und den Kunden abwerten? Wer will schon von einem Unternehmen etwas kaufen, wenn die Mitarbeiter sich gegenseitig schlecht machen?

KPMG schreibt in Ihrer **Studie** aus dem Jahr 2009: „Konflikte zwischen den Mitarbeitern können dazu führen, dass wichtige Projekte im Unternehmen scheitern. Die Studie zeigt, dass dadurch auch in kleinen Unternehmen erhebliche Kosten anfallen. Von den Unternehmen mit bis zu 100 Mitarbeitern bezifferte immerhin jedes neunte den entsprechenden Aufwand auf 100.000 bis 500.000 Euro jährlich. Sieben Prozent gaben diesen sogar mit mehr als 500.000 Euro an.“

KPMG führt weiter aus: „Die Summe der **Konfliktkosten** im Unternehmen ist so groß wie **mindestens 20% der gesamten Personalkosten.**“

## Wodurch werden Konflikte verursacht?

Es gibt viele unterschiedliche Arten von Konflikten:

- Ziel- oder Prioritätenkonflikt,
- Ressourcenkonflikt,
- Rollenkonflikt,
- sachlich-inhaltlicher Konflikt,
- Beziehungskonflikt,
- Wertkonflikt und einige mehr.

\* Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.





# „Konflikte kosten Geld !“

**Eines haben alle Konflikte gemeinsam:** Die Betroffenen geraten in den ersten bzw. zweiten Grad Di-Stress. Die Personen können somit nicht mehr klar denken. Es läuft dann immer das gleiche Stressmuster ab. Einige Zeit nach dem Vorfall denken sich viele Betroffene: „Hätte ich doch anders reagiert!“. Ist man im Di-Stress, hat man keinen Zugriff zu seinen geistigen Ressourcen. Es ist als ob man nicht Herr seiner eigenen Gedanken und Handlungen ist.

Taibi Kahler sagt, dass das Stressverhalten seines Gegenübers zum eigenen Stressverhalten einlädt. Das heißt, dass Stress wie ein Virus übertragen werden kann. Leider gelingt diese Übertragung auch über Telefon oder E-Mail. Wenn wir Menschen unser „ich bin OK und du bist OK“-Verhalten verlassen, bekommt die Kommunikation eine Schiefelage. Gute Mitarbeiter werden zu Blockierern, Negativdenkern, Angreifern, Jammerern oder Schuldzuweisern. Arbeit bleibt liegen, Projekte verzögern sich, Kunden bekommen die falsche oder keine Ware, wo notwendig wird nicht mehr delegiert, man konzentriert sich nur noch auf die Fehler, kaum jemand bekommt die angemessene Unterstützung, die Stimmung wird immer schlechter, es ist kaum Motivation spürbar.

## **Was kann man tun, damit diese Mitarbeiter wieder gut performen?**

Taibi Kahler hat mehrere Antreiber oder anders gesagt Verhaltensmuster im ersten Grad Stress identifiziert. Er sagt, dass wir aufgrund des Antreiberhaltens Rückschlüsse, sogar Vorhersagen treffen können, wie diese Person im zweiten Grad Stress reagiert. Das impliziert, dass wir Stress vorbeugen können. Wir können mit unserem Verhalten und unserer Kommunikation Stressverhalten bei uns selber und bei anderen verhindern.

Stellen Sie sich vor, dass Sie in Ihrem Unternehmen die, von KPMG angesprochenen, 20% Personalressourcen konstruktiv nutzen. Weniger Stress unter den Mitarbeitern bedeutet weniger Konflikte. Weniger Konflikte reduzieren die Konfliktkosten und steigern den positiven Arbeitseinsatz Ihrer Mitarbeiter. Sie wandeln negatives Konfliktverhalten in positive Arbeitsenergie um.

Wollen Sie Konfliktkosten sparen und dadurch die Produktivität Ihrer Mitarbeiter steigern? Wenn ja, dann melden Sie sich bei DI Marco Amminger unter +43650 776 53 58. Er kann Ihnen darüber mehr erzählen und Ihnen Hilfestellung anbieten.





# PCM®

Das Process Communication Model® (PCM®) ist ein von Dr. Taibi Kahler entwickeltes innovatives Persönlichkeits- und Kommunikationsmodell für den privaten und beruflichen Alltag. Es ist wissenschaftlich fundiert und validiert.

PCM® ist ein Werkzeug, das Ihnen

- einen schnellen Einblick in die eigene und in andere Persönlichkeitsstrukturen liefert,
- ein tiefes Verständnis über unterschiedliche Persönlichkeitstypen bietet,
- die eigenen Kommunikations- und Stressmuster schnell vor Augen führt,
- konkrete Wege zur Gestaltung Ihrer Kommunikation vorschlägt,
- Maßnahmen zum Ausstieg aus Ihren Stressmustern zeigt und
- hilft Ihre Lebensqualität beruflich und privat zu verbessern.

Das Process Communication Model® basiert auf sechs Persönlichkeitstypen. PCM fördert das Verständnis für unterschiedliche Charaktere und verhindert die Schubladisierung von Menschen.

## Der Nutzen

- Verschiedene Persönlichkeiten und Grundbedürfnisse sind in relativ kurzer Zeit für jedermann erkennbar
- Besonderer Vorteil: die verschiedenen Persönlichkeitstypen werden eindeutig und lebensnah beschrieben und erlebt
- Kommunikations-Know-how kann schnell und effektiv für berufliche und private Lebenssituationen angewendet werden
- Steigerung der Qualität der Zusammenarbeit
- Effiziente Organisation der Teamarbeit – konsequente Umsetzung der Ziele
- Verbesserung der zwischenmenschlichen Beziehungen – jeder einzelne fühlt sich geschätzt
- Die Menschen haben mehr Spaß und lernen ihre Kreativität einzusetzen
- Reduzierung von Stress in der täglichen Zusammenarbeit
- PCM Konzepte können sofort umgesetzt werden und bringen rasche Ergebnisse





# PCM®

## Die Anwendung von PCM®

- Mit dem Process Communication Model® können Kommunikationsprozesse zwischen Menschen in **jeder** Situation optimiert werden
- Das Process Communication Model® ...
  - konzentriert sich nicht nur auf das WAS im Umgang mit anderen Menschen
  - verbessert zugleich die Interaktion, also das WIE
  - erhöht die gegenseitige Akzeptanz
  - ermöglicht es, das Verhalten anderer bewusster wahrzunehmen
  - vermittelt gezielte Hinweise für Führung, (Selbst-) Motivation, Teamentwicklung, Kommunikation und Konfliktvorbeugung und -lösung

### beruflich

- Das Modell gibt Mitarbeitern und Führungskräften einen schnellen Einblick
  - in die eigene Persönlichkeitsstruktur
  - in persönliche Stärken und Schwächen
- und vermittelt praxisbezogene Techniken
  - für Führung, Teamarbeit
  - Kundenorientierung und
  - Selbstmanagement

### privat

- Das Modell gibt Menschen in Lebenspartnerschaften sowie Eltern vielfältige Erklärungen und Handlungsideen
  - für die partner- und oft „leiden“-schaftliche Beziehungsdynamiken
  - über die Bedürfnisse und deren richtige Artikulation in der Partnerschaft
  - zur Erziehung von Kindern und für den Umgang mit dem Partner





# PCM®

## Der Seminarablauf

- Das PCM-Seminar ist auf zwei Teile aufgeteilt.
  - Teil 1: Grundlagen
  - Teil 2: Vertiefung (Voraussetzung: Teil 1)
- Ca. 1 Monat vor Beginn des Grundlagenseminars (Teil 1) erhalten Sie einen Link zu einem Online-Fragebogen mit 45 Fragen.
- Daraus wird Ihr individuelles Persönlichkeitsprofil erstellt.
- Ihr eigenes Persönlichkeitsprofil dient dabei als praktisches Beispiel und persönliches Reflexionsinstrument.
- Während des Seminars wird Ihnen das Modell sowohl seitens der Theorie als auch anhand vieler anschaulicher und praktischer Beispiele (Praxis- und Teilnehmerberichte und dgl.) sowie Rollenspielen vermittelt.
- Alle Informationen hinsichtlich der Persönlichkeitsprofile aller Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden streng vertraulich behandelt.

## Ziele der Seminare

- Sich selbst besser kennen zu lernen
- Identifikation der persönlich bevorzugten Kommunikationskanäle („Wellenlängen“)
- Den anderen besser kennenlernen und verstehen können
- Persönlichkeitsspezifische Kommunikation zur Entwicklung effektiver Zusammenarbeit erlernen
- Gezielte Führung und Motivation von Mitarbeitern
- Gezielte Kundenansprache und dadurch erhöhter Verkaufserfolg
- Sensibilisierung für Verhalten unter Stress – bei sich selbst und anderen





# PCM®

## Die Inhalte - Die zehn Komponenten des Modells

In den beiden Seminarteilen lernen Sie die zehn Komponenten des Process Communication Models® kennen und üben die Gestaltung des Kommunikationsprozesses mit den unterschiedlichen Persönlichkeitstypen.

- die sechs Persönlichkeitstypen, über die jeder Mensch in unterschiedlicher Ausprägung verfügt \*
- die Charakterstärken der Persönlichkeitstypen \*
- die fünf Interaktions- bzw. Managementstile\*
- die bevorzugte Sozialumgebung der einzelnen Typen \*
- die Wahrnehmungs- und Kontakttüren, das Gestalten des Kommunikationsprozesses \*
- die Persönlichkeitsanteile \*\*
- die Kommunikationskanäle zum Herstellen konstruktiven Kontakts \*\*
- die psychischen Bedürfnisse der einzelnen Typen \*\*
- das Antreiberverhalten\*\*
- die Misserfolgsmuster, das Distressverhalten der einzelnen Typen \*\*

\* inhaltlicher Focus in Teil 1 „Grundlagen“

\*\* inhaltlicher Focus in Teil 2 „Vertiefung“:

## Bewährte Einsatzgebiete

- Effizienzsteigerung bei Führung und Zusammenarbeit
- Leistungssteigerung im Team und Optimierung der Teamzusammensetzung
- Optimierung von Marketing und Vertriebsaktivitäten
- Optimierung der Personalauswahl
- Erfolgreiches Projektmanagement
- Professionalisierung des persönlichen Auftretts in Präsentationen, Moderationen und Verhandlungen
- Coaching, Supervision und Konfliktbehebung
- Weiterentwicklung der eigenen Persönlichkeit





# PCM®

## Das Process Communication Model® - Profil

- identifiziert unterschiedliche Persönlichkeitstypen und die Architektur der Persönlichkeit
- erkennt deren Charakterstärken
- befähigt Sie zur Auswahl passender Managementstile und Kommunikationskanäle
- zeigt Ihnen individuelle psychische Bedürfnisse und Möglichkeiten der Motivation auf
- ermöglicht die präzise Vorhersage von potentiellen Erfolgs- oder Misserfolgsmustern
- gibt Ihnen ein Instrumentarium an geeigneten Maßnahmen zur Prävention von Misserfolgsmustern
- leitet Sie an, positives und produktives Verhalten zu verstärken und zu fördern

Das Persönlichkeitsprofil ist das zentrale Werkzeug im Seminar sowie auch im Coaching. Ihr persönliches Profil wird mit Hilfe eines Fragebogens erstellt und selbstverständlich vertraulich behandelt. Es umfasst und erörtert unter anderem oben aufgeführte Punkte und gibt Ihnen dadurch wertvolle Hinweise für Ihr Selbstmanagement und die Interaktion mit anderen.

## Seminartermine

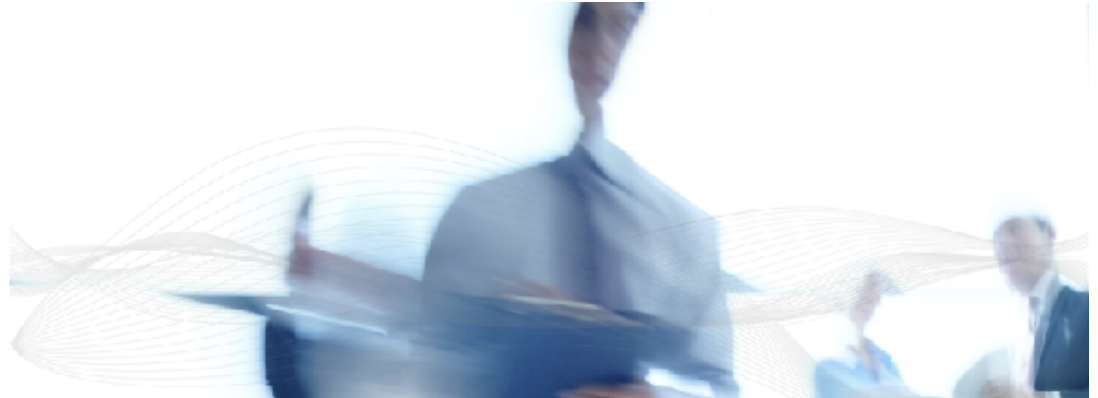
Wir bieten die PCM® Seminare speziell für Ihr Unternehmen und auch als offene Seminare an. Haben Sie Interesse? Melden Sie sich bei uns. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Mail: [office@toptransfer.at](mailto:office@toptransfer.at)

Telefon: +43650 776 53 58







# PCM®

## Die Persönlichkeitsarchitektur

Unseren Basispersönlichkeitstyp erwerben wir mit der Geburt, er verändert sich im Laufe unseres Lebens nicht mehr. Jeder von uns repräsentiert einen der folgenden Basispersönlichkeitstypen: Empathiker, Logiker, Beharrer, Träumer, Macher oder Rebell. Keiner dieser Typen ist besser oder weniger gut, von höherer oder geringerer Intelligenz. Jeder dieser Typen verfügt über Stärken und Schwächen, über positive Attribute und unter Stress über unproduktive Verhaltensweisen. Je besser wir unsere Bedürfnisse kennen, desto mehr Möglichkeiten stehen uns zur Verfügung diese Bedürfnisse durch produktive Interaktionen zu befriedigen.

Jeder von uns besitzt alle diese sechs Persönlichkeitstypen, die wir in Form eines Persönlichkeitsgebäudes darstellen können. Jeder verfügt über eine größere oder geringere Ausprägung der Charakteristika dieser sechs Persönlichkeitstypen.

### Der Empathiker

Die Anerkennung als Person sowie die Anregung der Sinne sind die wichtigsten Grundbedürfnisse des Empathikers. Er kümmert sich liebevoll um das Wohl derer, mit denen er zu tun hat. Folglich möchte er auf dem fürsorglichen Kanal angesprochen werden. Warmherzige, anerkennende Worte kommen bei ihm an. Verweigert man ihm seine Anerkennung oder setzt ihn in eine kalte, ungemütliche Umgebung gerät er in negativen Stress. Er versucht dann, es allen recht zu machen. Dumme Fehler schleichen sich ein, die andere einladen, ihn zu kritisieren und zurückzuweisen.

### Der Logiker

Der Logiker ist ein Organisator der Zeit. Er arbeitet sehr strukturiert und wägt Risiken und Chancen stets genauestens miteinander ab. Für den Logiker ist regelmäßiges Feedback das A und O seiner Arbeit. Ohne Anerkennung seiner Leistungen hört er auf zu delegieren, neigt dazu, die Arbeit selbst zu erledigen und andere Mitarbeiter zu stark zu kontrollieren. Der Logiker bevorzugt den informativen Kommunikationskanal. Sachliche und präzise Informationen sind sein Metier.





# PCM®

## Der Beharrer

Der Beharrer handelt gemäß seiner Überzeugungen. Er stellt sich in den Dienst dessen, was er für sich und für die Gesellschaft für das Beste hält. Folglich verlangt er in erster Linie Anerkennung für seine Ansichten. Für ihn ist es wichtig, dass er Vertrauen vermittelt, dass seine Überzeugungen geschätzt werden und dass man ihn um seine Meinung fragt. Verweigert man ihm dies, sieht er nicht mehr, was andere richtig machen. Vielmehr fängt er an, nach Fehlern zu suchen und mit missionarischem Übereifer auf seiner Meinung zu bestehen. Der Beharrer bevorzugt den informativen Kommunikationskanal.

## Der Träumer

Das Lebenselixier des Träumers sind Zeit, Einsamkeit und Ruhe. Setzt man ihn zu vielen Kontakten aus, versetzt man ihn in negativen Stress. Er zieht sich noch mehr in sich selbst zurück, tendiert dazu, viele Arbeiten auf einmal anzufangen, ohne sie zu Ende zu bringen. Der Träumer braucht klare Anweisungen, er bevorzugt den direktiven Kommunikationskanal.

## Der Macher

Der Macher braucht die Aufregung wie andere Menschen die Luft zum Atmen. Ein neues Projekt und schnelle Ergebnisse begeistern ihn ebenso wie Grenzerfahrungen. Fehlt ihm die positive Stimulation, tendiert er dazu, andere zu manipulieren, Regeln zu verletzen und zu hohe Risiken einzugehen. Der Macher will direktiv angesprochen werden und liebt klare Ansagen.

## Der Rebell

Der spielerische Kontakt ist die Motivationsquelle des Rebellen. Er hat das Bedürfnis zu spielen, zu lachen und den Rahmen zu verlassen, bevor er sich überhaupt hinein begibt. Er will in erster Linie spielerisch angesprochen werden. Wird sein Kontaktbedürfnis nicht positiv befriedigt, gerät der Rebell unter negativen Stress. Er jammert, provoziert, und macht anderen Vorwürfe mit dem Ziel, seine Dosis Kontakt mittels Kritik oder Opposition zu erhalten.





## Kontakt



### **DI Marco Amminger**

zert. hypno-systemischer Coach

zert. Mentaltrainer und -coach

zert. PCM Trainer und Coach

zert. Prozess Manager

zert. Businessstrainer nach ISO 17024

Steinmühlgasse 17, A-7301 Deutschkreutz

Alserstraße 21/8, A-1080 Wien

office@toptransfer.at, www.toptransfer.at

Tel.: +43 650 776 53 58, Fax: +43 2610 42212 30

