

Auteur: Jérôme Lefeuve

Vertaling: Gerlinde Podt

ONTDEK PCM

*Maak contact met het
beste in jezelf en anderen*

b:k light

INHOUD

Voorwoord	7
1. Wat is het Process Communication Model®?	11
2. Een stukje geschiedenis ...	15
Hoe het allemaal begon ...	15
Inspiratiebronnen	16
NASA levert ook een bijdrage	21
Vriend van een toekomstig president	23
3. Principes en toepassingen van het Process Communication Model	25
Het PCM-mechanisme	25
De basisprincipes van het Process Communication Model	27
Hoe kun je PCM toepassen?	30
Voor wie is PCM?	32
Toepassingen van het model	34
PCM in organisaties	42
Beroepsmatige toepassing van het Process Communication Model	48
4. PCM en de zes persoonlijkheidstypen	51
Een overzicht van het Process Communication Model	51
De persoonlijkheidstypen	56
Hoe kun je luisteren volgens PCM? Een snelle diagnose	78

5. De componenten van een persoonlijkheidsstructuur	83
Managementstijlen	85
Persoonlijkheidsaspecten	88
Percepties	94
Communicatiekanalen	98
De psychologische behoeften	102
Drivers, eerste signalen van negatieve stress	108
Process-faalpatronen	114
Faalmechanismen	119
FAQ's over het Process Communication Model	121
Appendix	
Process Communication Model: Chronologie	127
Interview met Taibi Kahler	130
Referenties	143
Meer weten?	145
Over Process Communication Nederland	145
Hier staan we voor	145
Mogelijkheden voor verdere ontwikkeling	146
Contact	150
Concepten en theorieën waarvan Taibi Kahler Associates en Kahler Communications Inc. het copyright bezitten	151

WAT IS HET PROCESS COMMUNICATION MODEL®?

Het Process Communication Model is een methode om de persoonlijkheid van jezelf of iemand anders te onderzoeken en te begrijpen om zo effectiever en met meer energie samen te werken, elke dag weer. Je leert kenmerkend positief gedrag en stressgedrag bij jezelf en anderen te herkennen en er effectief mee om te gaan, zodat je weet wat werkt. Zo voorkom je misverstanden en stress, ontstaat er begrip en dynamiek en bereik je samen zoveel meer.

Het Process Communication Model is gebaseerd op twee principes:

- 1. Hoe iets gezegd wordt, is minstens zo belangrijk of misschien wel belangrijker dan wat er gezegd wordt. De ander reageert, hetzij positief hetzij negatief, op de melodie achter de woorden, wat we het 'Process' noemen.*

In het dagelijks leven, of dat nu privé of werkgerelateerd is, kan herhaaldelijke miscommunicatie leiden tot demotivatie, verlies van creativiteit en verminderd presteren. 'Waar doen we het voor', en 'ze begrijpen er niks van' zijn signalen dat we niet in staat zijn met de ander te communiceren: een *boodschap helder overbrengen en/of goed luisteren*.



Een goed communicatieproces optimaliseert relaties door helder contact en versterkt relaties door gebruik te maken van ieders sterke kanten. Omgekeerd werkt het net zo, een niet passend communicatieproces creëert het risico van miscommunicatie. In eerste instantie is dat een bron van misverstanden die kan leiden tot een volledig elkaar niet begrijpen met als mogelijk resultaat een conflict.

2. Er zijn zes persoonlijkheidstypen die we allemaal in meer of mindere mate in ons hebben. Gedurende ons leven ontwikkelen we in zekere mate alle karakteristieken van deze zes typen.

We hebben allemaal een basispersoonlijkheidstype, dat we voor de rest van ons leven behouden, en een fasepersoonlijkheidstype (dat bij sommigen hetzelfde is als hun basispersoonlijkheidstype). Het fasepersoonlijkheidstype bepaalt jouw belangrijkste bron van psychologische motivatie. Jouw basis- en fasepersoonlijkheidstype geven ook aan wat jouw meest waarschijnlijke reactie is wanneer jij stress ervaart.

We hebben allemaal alle zes persoonlijkheidstypen in ons. Waar- in we verschillen, is de voorkeursvolgorde en onze eigen persoonlijk manier om ze in te zetten en te ontwikkelen.

Inzicht in de zes persoonlijkheidstypen geeft je sleutels om jouw eigen behoeften te begrijpen en te voeden. Het biedt je van daaruit de mogelijkheid je communicatiestrategieën aan te passen aan de behoeften van mensen om je heen, met



als resultaat het opbouwen van constructieve en effectieve relaties voor de korte en de lange termijn. Deze communicatiestrategieën kun je ontwikkelen.

PCM, waar gebruik je het voor?

Elk persoonlijkheidstype heeft zijn eigen codes, taal en referentiekader. Elk persoonlijkheidstype laat unieke signalen zien wanneer er stress ontstaat. Het niet herkennen of verkeerd interpreteren van deze signalen kan makkelijk tot miscommunicatie leiden en non-verbale signalen hebben daar een grote invloed op. We ervaren allemaal weleens dat een boodschap verkeerd wordt begrepen, welke misverstanden dit oplevert en hoeveel energie het kost om het weer recht te zetten. Om een boodschap helder over te brengen hebben we naast woorden ook non-verbaal gedrag tot onze beschikking: toon, lichaamshouding, gezichtsuitdrukking en gebaren. Vaak blijkt dat het misverstand is ontstaan doordat een deel van de boodschap niet is overgekomen. Soms domweg omdat die er niet was, denk aan mails of appjes waarin het grootste deel van de non-verbale communicatie ontbreekt. Soms omdat we de non-verbale signalen volledig gemist hebben of omdat de woorden en non-verbale signalen niet met elkaar overeenstemmen.

PCM geeft je de tools om de codes en signalen die we uitzenden te herkennen en te begrijpen, zodat je makkelijker verbinding kunt maken en sterkere relaties kunt bouwen. In PCM leggen we de nadruk op *hoe* je iets zegt (Process), meer dan op *wat* je zegt (Inhoud).



Het Process Communication Model biedt je de mogelijkheid jouw communicatie af te stemmen op de ander, niet alleen op wat de ander inhoudelijk zegt, maar ook op wat hij voelt en/of belangrijk vindt.

Het begrijpen van een persoonlijkheid geeft je de sleutels in handen om goed afgestemde communicatiestrategieën toe te passen, op gepaste wijze te reageren op de wensen van een collega of vriend en om in korte tijd constructieve en effectieve relaties op te bouwen. De toepassingen van PCM worden algemeen als nuttig erkend en breed ingezet. Zowel in de professionele wereld van bedrijven, gezondheidszorg, sport en onderwijs als in coaching en therapie voor gedrags- en emotionele ontwikkeling van individuen.

Process Communication Model: een paar cijfers

Wereldwijd hebben al meer dan anderhalf miljoen mensen dit Process Communication Model succesvol toegepast.

- Het betreft mensen uit meer dan 58 landen en uit alle vijf continenten.²
- Sinds 2012 hebben in Nederland al ruim 16.500 mensen een persoonlijk profiel laten opstellen.
- Er zijn ruim 150 PCM-gecertificeerde trainers en coaches actief in Nederland & België en meer dan 5200 wereldwijd.

2 Cijfers tot en met december 2023.

EEN STUKJE GESCHIEDENIS ...



If you want them to listen to what you say, talk their language ...

Taibi Kahler

Hoe het allemaal begon ...

Als klinisch psycholoog ontdekte Dr. Taibi Kahler in 1971 dat zijn patiënten herkenbare en identificeerbare patronen gebruikten in communicatie met anderen, zowel positief als negatief. Nieuw in zijn benadering was dat hij door zeer gedetailleerde observatie van een individu tijdens een willekeurige conversatie ontdekte dat het mogelijk was om de tijd die besteed werd aan positieve dan wel negatieve communicatie te kwantificeren. Door deze ontdekking werd het redelijk eenvoudig om voorspelbare patronen in de communicatie vast te stellen. Waarneembaar gedrag werd daarmee *opeenvolgend, meetbaar en voorspelbaar*.

Taibi Kahler vond in zijn observaties een sterke samenhang rondom zes clusters die hij miniscripts noemde, de basis voor de latere persoonlijkheidstypen. Voor dit onderzoekswerk ontving hij in 1977 de prestigieuze Eric Berne Memorial Scientific Award. In 1982 kreeg het Process Communication Model, inmiddels definitief gevalideerd en bewezen door research in samenwerking met de NASA, definitief vorm.



Inspiratiebronnen

Het is te simpel om te denken dat het Process Communication Model ontstaan is puur vanuit het onderzoek van Dr. Taibi Kahler naar het voorspelbare gedrag van mensen. Het is meer een samenkomst van verschillende inspiratiebronnen die hebben geleid tot de ontdekking van de zes persoonlijkheidstypen en de methode die daaruit is ontstaan.

Het werk van Eric Berne over Transactionele Analyse, Life Scripts en Mythologische helden

De duidelijkste en belangrijkste invloed komt van het werk van Dr. Eric Berne. Midden jaren vijftig constateerde Berne, een klassiek getrainde psychiater en analist, dat geen van de helden of goden uit de Griekse mythologie een gelukkig lot kende. Daar wilde Berne meer van weten en hij besloot om Grieks te leren, zodat hij de originele teksten kon lezen. Deze prijzenswaardige inspanning maakte het hem mogelijk om inderdaad te constateren dat geen enkele god of held in de Griekse mythologie een gelukkig einde kende. Sterker nog, ze eindigden allemaal in de put der verwensingen of hadden anderszins geen benijdenswaardig lot. Dat bracht hem tot de conclusie dat het de mythologie van de mens is, meer dan Griekse, Romeinse of Egyptische mythologie, om de tragedie van het leven te zien. De auteurs uit de oudheid zagen de moeilijkheid van het bestaan en hun teksten bevatten alle mogelijke scenario's (scripts) die leiden tot succes of falen.

Onze 'life scripts', zo oud als mythologie! Eric Berne vroeg zich af: "Wat als ...?" Wat als er een onbewuste overdracht is van deze scripts, van ouder op kind, van generatie op generatie, van be-

PRINCIPES EN TOEPASSINGEN VAN HET PROCESS COMMUNICATION MODEL

Binnen PCM staat het 'Process' centraal.

'Process' is 'de manier waarop', oftewel de wisselwerking die binnen de communicatie tussen mensen plaatsvindt.

Het PCM-mechanisme

Als twee mensen met elkaar in gesprek zijn en elkaar willen begrijpen, kun je je manier van communiceren afstemmen op de ander. Als die manier inderdaad bij de ander past, dan 'hoort' hij wat er echt gezegd wordt. Samen ben je dan in staat besluiten te nemen en effectief samen te werken (dit noemen we op elkaar 'ingetuned' zijn). Wanneer de manier van communiceren niet helemaal past, dan is er een risico dat er misverstanden ontstaan of, erger, dat je elkaar helemaal niet begrijpt.

Om begrepen te worden, moet je gehoord worden!

Als het ontstane misverstand niet gecorrigeerd wordt door de communicatie aan te passen aan een stijl die wel bij de ander past, dan kan misverstand razendsnel overgaan in miscommunicatie, wat vervolgens kan leiden tot een onproductieve situatie van stress (spanning of conflict).