

Voor wie?

Dit boek is met plezier, passie, liefde en aandacht geschreven voor:

- leerkrachten in het regulier basisonderwijs
- docenten van het voortgezet onderwijs
- leerkrachten in het speciaal onderwijs
- jeugdhulpverleners
- remedial teachers
- iedereen die met kinderen werkt
- iedereen die interesse heeft in communicatie
- iedereen die interesse heeft in de relatie tussen communicatie en gedrag
- iedereen die interesse heeft in de toepasbaarheid van PCM
- iedereen die PCM wil leren kennen

Het Process Communication Model® helpt om de relatie tussen mensen te verbeteren en geeft handvatten om in elke situatie de communicatie op gang te houden of te brengen.

Ik wens iedereen veel leesplezier en nog meer plezier in het experimenteren met en toepassen van de waardevolle inzichten en tips.

Voorwoord

Dit boek is een bewerking van het boek dat het Amerikaanse onderwijsechtpaar Judith en Joseph Pauley samen met Dianne Bradley schreef onder de titel: "Here's how to reach me: Matching Instruction to Personality types in Your Classroom". Het boek kwam tot stand doordat de Pauleys gefascineerd raakten door de mogelijkheden van het Process Communication Model als bruikbaar instrument bij het onderwijs van hun dochter. Zij zochten naar oplossingen voor hun gedragsproblematische dochter Cecilia die geboren werd met het Downsyndroom en een persoonlijkheidsstructuur die gekenmerkt werd door veel rebels gedrag. Dat leverde problemen op bij haar functioneren in de klas. PCM bleek het instrument dat de docenten handvatten gaf om Cecilia volledig en volwaardig te kunnen laten ontwikkelen. En niet alleen Cecilia had hier baat bij. Ook andere leerlingen bleken beter tot hun recht te komen als er anders met hen werd gecommuniceerd. Deze ervaringen wilden ze met een breder publiek delen door er een boek over te publiceren.

Ook een aantal collega's en ik raakten gefascineerd door het Process Communication Model als een gestructureerde methodiek die waardevol is voor alle contacten tussen mensen, zeker als het wat lastiger wordt in de communicatie. PCM geeft op een fantastische en pragmatische manier handvatten die direct resultaat leveren.

In het onderwijs in Nederland zien wij in toenemende mate de taak van de docent/leerkracht verzwaren. De toenemende dynamiek in het onderwijs stelt de scholen telkens voor veranderingen en nieuwe opgaven. Zoals ook nu met het wetsvoorstel voor Passend Onderwijs. Het resultaat is dat leerkrachten te maken krijgen met steeds grotere verschillen in gedrag van kinderen en jongeren in de klassen. Ook kinderen met PDDNOS, autisme, ADHD en veel niet benoemd moeilijk gedrag komen in toenemende mate het klaslokaal binnen. Miscommunicatie verergert dit gedrag en ligt in sommige gevallen zelfs aan de basis hiervan. Van leerkrachten wordt verwacht dat ze om de inhoud van de leerstof over te brengen, met elke leerling effectief kunnen communiceren. Maar ze hebben meestal niet geleerd hoe ze dat moeten doen. Het Process Communication Model kan hierin voorzien als een gestructureerde methodiek voor resultaatgerichte interactie.

PCM geeft de leerkracht handvatten om af te stemmen op elke leerling en een helder onderscheid te maken tussen wie ze zijn en wat ze aan gedrag laten zien. PCM helpt de leerkracht om met gedrag om te gaan, onder andere door eerst zicht te krijgen op het eigen (voorkeur)gedrag in de communicatie. Een gevalideerde digitale vragenlijst is daarvoor beschikbaar. Het resultaat is niet alleen een (soms confronterende) spiegel op eigen communicatiepatronen, maar ook veel concrete waardevolle inzichten en tips waardoor de relatie met leerlingen, collega's, ouders etc. op positieve wijze in stand wordt gehouden of wordt hersteld.

Dankwoord

Allereerst ben ik veel dank verschuldigd aan Taibi Kahler die zijn gedachtegoed op een dusdanige waardevolle en pragmatische manier heeft vertaald, dat dit zeer resultaatgericht gebruikt kan worden in allerlei communicatiesituaties. Door aan de slag te gaan met zijn gedachtegoed is mijn eigen werk, kijk op en omgang met anderen en betrokkenheid bij maatschappelijke ontwikkelingen blijvend positief veranderd.

Judith en Joseph Pauley en Dianne Bradley ben ik dankbaar voor het feit dat zij met grote passie PCM beschikbaar hebben gemaakt voor de m.i. meest belangrijke doelgroep voor de toekomst van onze maatschappij, namelijk onze opgroeiende en zich ontwikkelende kinderen en jongeren en voor degenen die zich daar met veel betrokkenheid en toewijding dag in dag uit voor inzetten.

Ik heb gaandeweg het vertalingproces van “Here’s how to reach me” voor het Nederlandse onderwijsveld gemerkt dat er heel veel werk verzet moet worden, voordat er daadwerkelijk een boek ligt. Velen hebben aangemoedigd, feedback gegeven, werkzaamheden verricht en geadviseerd. Zonder hen was het boek er in deze vorm nooit gekomen. Graag wil ik een aantal personen speciaal in het zonnetje zetten.

Allereerst Angelique van Hest. Als gecertificeerd PCM trainer en coach van het eerste uur raakte zij, net als ik, gefascineerd door de mogelijkheden van toepassing van PCM voor het onderwijs. Samen met haar is het idee ontstaan dat er een vertaling van het boek van de Pauleys voor het Nederlandse onderwijsveld moest komen. En samen hebben wij ook de eerste stappen gezet in de vertaling van de hoofdstukken. Ik denk met veel plezier en warmte terug aan de leuke en waardevolle momenten waarop we onze passie voor dit boek hebben gedeeld en elkaar hebben aangemoedigd om door te gaan.

Paul Kattestaart van Kepcom Creatieve Communicatie heeft de bewerking van de tekst op orde gebracht. Paul klaarde in korte tijd deze klus om een tekst van goede kwaliteit te maken die aan experts in het onderwijsveld ter lezing kon worden aangeboden.

De illustraties zijn met passie gemaakt door het natuurtalent Robbie Davidis. Hij heeft als 16-jarige de moeite genomen om de inhoud van dit boek te leren kennen en er zijn tekeningen bij te maken.

Gert Schaart heeft met gebruikmaking van de technieken uit het Process Communication Model tijdens het proces van vertaling en bewerking de broodnodige mentale steun gegeven en als onmisbare sparringpartner gefungeerd.

Dank ben ik ook verschuldigd aan al diegenen die de eerste teksten kritisch hebben willen doornemen:

- Marion Schobre, psycholoog en bedrijfskundige, werkzaam als zelfstandig organisatieadviseur
- Elly Schaart, onafhankelijk geïnteresseerde
- Harry Spies directeur van het Onderwijscentrum Het Roessingh in Enschede.
- Linda Tukkers, Directeur CBS Anna van Buren, Roombeek, Enschede.
- Astrid de Groot, Intern Begeleider CBS Anna van Buren, Roombeek, Enschede.
- Edith Doosje, PCM trainer en coach, senior adviseur bij Compaen groep en mede oprichter van Process Communication Nederland.
- Miriam van den Berg, senior trainer en adviseur bij Compaen groep
- Thelma Stobbelaar, Zelfstandig onderwijskundige, Didactus advies & ontwikkeling
- Willie Wijnands, docent scheikunde, natuurkunde en techniek, Ashram College Alphen aan den Rijn en een zeer bevlogen onderwijsvernieuwer.

Dank voor alle oprechte, waardevolle feedback, tijd en betrokkenheid die jullie hebben gegeven en die heeft geleid tot dit resultaat.

Dank ook aan de onderwijsstichting VDKV en de schrijvers van 'Cultiveren van Intelligenties; Zorgplicht van het Onderwijs'. Zij hebben enthousiast gereageerd op het initiatief om "Here's how to reach me" te vertalen en te bewerken voor het Nederlandse Onderwijsveld. In hun boek "Naar een nieuwe kijk op Intelligentie: Deel 1: Cultiveren van Intelligenties, Zorgplicht van het Onderwijs", noemen zij PCM als een uiterst waardevolle methode op het gebied van communicatietechnieken om motivatie- en prestatieproblemen te voorkomen en te verhelpen.

Patricia Antersijn.

Over de auteur:

Patricia Antersijn – de Keulenaar.

Patricia Antersijn is gecertificeerd trainer Process Communication Model en is medeoprichter en eigenaar van Process Communication Nederland.

Ze heeft Toegepaste Onderwijskunde gestudeerd aan de Technische Universiteit Twente. Patricia heeft ruim 25 jaar gewerkt in de luchtvaart branche waar zij zich bezig hield met het trainen en begeleiden van cockpitcrew op het gebied van communicatie, leidinggeven, samenwerken, stressmanagement in relatie tot vliegveiligheid en Human Factors. Nog steeds doet zij werkzaamheden in deze branche.

In 2000 heeft ze haar eigen Trainings- en coachingsbureau opgezet: Human Centred Approach for Human Resource Development. Dit gaf haar de vrijheid zich verder te ontwikkelen en ook andere branches te ontdekken. De laatste jaren is zij samen met QST Safe Skies ook betrokken bij het begeleiden en trainen van teams binnen de gezondheidszorg. Middels workshops en videofeedback worden teams op de Spoed Eisende Hulp, Intensive Care en Operatie Kamer getraind in Team Resource Management ten behoeve van patientveiligheid.

Naast het geven van trainingen en coaching op het gebied van individuele- en teamontwikkeling en didactiek, houdt zij zich ook bezig met de onderwijskundige ondersteuning en consultancy binnen bedrijven en instellingen en het faciliteren van veranderprocessen. Haar drijfveer is mensen op de werkvloer tot hun volle recht laten komen.

Om organisaties en instellingen te kunnen ondersteunen het beste uit hun medewerkers te halen heeft zij naast haar studie Toegepaste Onderwijskunde en de leergang "coaching: het begeleiden van zingevende en resultaatgerichte veranderingsprocessen", ook een mediation opleiding gevolgd en is geregistreerd NMI mediator.

Regelmatig spart ze en werkt ze samen met haar onderwijskundige partners vanuit de coöperatie drieS (Samen Sterk Synergie). Delen = vermenigvuldigen is een filosofie die haar past.

Wat heeft Patricia met PCM?

“Na ruim 20 jaar werkzaam te zijn geweest in de wereld van communicatie, leidinggeven, samenwerken, m'n coachopleiding en mediationopleiding e.d. was ik op zoek naar verdieping en naar antwoord op de vraag waarom bepaalde interventies werken en andere niet en wat de verbanden zijn. Ik heb veel gelezen en ook kennismakingsworkshops gevolgd over NLP, PMA, MBTI, Human Dynamics, TA. Allemaal razend interessant. Ik kon geen keuze maken. Tot ik op een luchtvaartcongres in 2008 een introductieworkshop volgde over het Process Communication Model. Voor mij was dit het puzzelstukje dat ik tot dan toe miste. Het mooie van PCM is dat je bestaande kennis niet hoeft af te leren of weg te gooien. PCM voegt toe, verbindt en verdiept. Daarnaast is het uiterst praktisch en resultaatgericht, je kunt direct aan de slag. In 2009 heb ik de opleiding gevolgd tot gecertificeerd PCM trainer.

Na mijn studie Toegepaste Onderwijskunde in 1986 was ik nooit geïnteresseerd in het onderwijs, maar uitsluitend in het bedrijfsleven. Daar lagen naar mijn idee de echte mogelijkheden voor toepassing van het geleerde uit mijn studie, voor vernieuwing en om binnen redelijke termijn iets voor elkaar te krijgen. Als moeder van drie fantastische kinderen - twee dochters (1991, 1993) en een zoon (1996) - volgde ik hun schoolprestaties dan ook vooral als moeder en soms vanuit een onderwijskundig perspectief. Tot ik in aanraking kwam met PCM. Opeens zag ik wat er gebeurde in de relatie tussen mijn kinderen en docenten. De verhalen waar ze mee thuiskwamen over ervaringen op school, hun eigen gedrag en dat van de docent en ook de verhalen over vriendjes en vriendinnen. Zoveel energie ging en gaat bij alle partijen verloren. En ook zag ik de relatie tussen mijn eigen gedrag en mijn kinderen, waarbij niet alleen het inzicht maar ook de praktische handreikingen die PCM bood, meteen positief effect hadden. PCM geeft gewoon heel concreet aan waar je op moet letten en wat je vervolgens in een situatie kunt doen. Niet alleen reactief als er iets hersteld moet worden, maar juist ook proactief. En vooral dat laatste is heerlijk om te doen. Ik had al het initiatief en de intentie om zo goed en helder mogelijk te communiceren en zo het beste uit anderen en mezelf te halen, met PCM wist ik nu ook hoe ik dat het beste kon doen. Dezelfde investering met veel meer en vaker positief resultaat. Tijdens een PCM congres in Wenen in 2010 heb ik een workshop van de Pauleys gevolgd. Het leek wel of alles dat op m'n pad kwam richting het onderwijs wees. Met deze reflecties en ervaringen ben ik op internet gaan zoeken naar PCM in het onderwijs en kwam in aanraking met behoorlijk wat onderzoek dat in de USA is gedaan (o.a. door de Pauleys) naar agressie in de klas en de problematiek rondom schoolverlaters. PCM heeft daar zeer fantastische en waardevolle resultaten laten zien. Hier moet ik iets mee! dacht ik. En omdat m'n lijfspreuk is “Maakt het je wat uit? Doe er dan wat aan!” ben ik samen met Angelique van Hest begonnen aan de bewerking van het boek “Here's how to reach me”. Het resultaat ligt voor u. Omdat ik sterk geloof in delen = vermenigvuldigen nodig ik u uit om uw ervaringen, opmerkingen, anekdotes, vragen, resultaten e.d. met mij te delen zodat daar mogelijk later ook anderen weer van kunnen profiteren.

Voor contact: info@hca-art.nl of www.hca-art.nl

Ik wens u veel leesplezier en vooral veel plezier in het toepassen van de handreikingen die dit boek u geeft.”

Algemene introductie

Hoewel dit boek met name geschreven is voor het onderwijsveld, heeft de toepassing van het Process Communication Model een veel breder bereik. Dit introductiehoofdstuk schetst deze context.

Process Communication Model®

Écht contact maken

persoonlijke ontwikkeling en effectieve communicatie met uw omgeving.

Nieuwe uitdagingen, nieuwe talenten

Er wordt tegenwoordig steeds vaker samengewerkt in diverse teams in tijdelijk, vast of projectmatig verband. De tijd om een goed team te creëren is steeds beperkter, terwijl het succes van een project of organisatie grotendeels afhangt van de kwaliteit van de samenwerking en communicatie. Mensen zijn nog steeds de meest waardevolle en bepalende factor voor het succes van een organisatie. Mannen en vrouwen, die door hun talenten, training, ervaring en met name hun persoonlijkheid een organisatie of instelling maken tot wat ze is.

De moderne leidinggevende inspireert en stelt doelen die zin geven aan het werk. Hij of zij verbindt een team op zo'n manier dat elk individu maximaal tot zijn recht komt en is zich bewust van het effect dat mogelijke spanningen en stress kunnen hebben op de werkvloer. Zelfinzicht, zelfsturing en inzicht in de ander zijn de sleutels om hier op een goede manier op in te spelen. Het Process Communication Model® (PCM) is een praktisch model om dit snel en effectief te leren en toe te passen.

De oorsprong van Process Communication®

In de jaren '70 had NASA dringende behoefte aan nauwkeurige hulpmiddelen voor werving en selectie, om geschikte teams op te bouwen die onder extreme omstandigheden zouden kunnen samenwerken. Terence McGuire, was op dat moment verantwoordelijk voor het selecteren en trainen van de Apollo-bemanningen. Hij was erg geïnteresseerd in het werk van Taibi Kahler, die zich bezighield met de voorspelbaarheid van gedrag in stressvolle situaties. De samenwerking mondde uit in een onderzoeksinvestering en de ontwikkeling van het Process Communication Model® en het Process Communication Management® model.

Hiermee kunnen organisaties hun medewerkers de inzichten en hulpmiddelen bieden die nodig zijn voor motivatie. En tevens een aanpak bieden voor motivatiemanagement, stressmanagement en effectieve communicatie op de werkvloer. Inmiddels hebben meer dan 750.000* mensen overal ter wereld profijt gehad van deze aanpak.

*Cijfers van 1 juni 2010

Wat is Process Communication®?

Een observatie en communicatie model

Het Process Communication Model® wordt in Amerika al ruim 30 jaar succesvol toegepast als een gestructureerde methodiek om samenwerking, leidinggeven, coaching, klantrelaties, trainingen etc. beter te laten verlopen en zodoende betere resultaten te behalen. Het geeft aan hoe we onszelf kunnen blijven en de effectiviteit van het werk met het plezier van echt samenwerken kunnen combineren. Ook in het voorkomen van conflictsituaties, het begrijpen wat er gebeurt en het écht contact maken met de ander, is het Process Communication Model® zeer waardevol. Daarnaast biedt PCM handvatten om uzelf een spiegel voor te houden en te reflecteren op uw eigen ontwikkelingspunten.

De kern van PCM

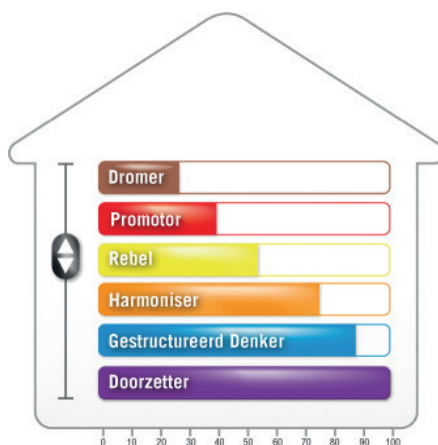
Taibi Kahler, de grondlegger van het Process Communication Model®, ontdekte dat iedereen kenmerken heeft van zes duidelijk herkenbare persoonlijkheidstypen. Zo ontdekte hij in ieder mens de aanwezigheid van de Harmoniser, de Gestructureerde Denker, de Doorzetter, de Dromer, de Rebel en de Promotor. Ieder van ons heeft een combinatie van deze zes persoonlijkheidstypen en heeft de karakteristieken van alle zes persoonlijkheidstypen. De opbouw, intensiteit en volgorde van de verschillende persoonlijkheidstypen is per persoon verschillend; iedereen heeft dus zijn eigen persoonlijkheidshuis. Afhankelijk van deze combinatie zien we karaktertrekken, percepties, motivaties, communicatiestijlen, behoeften en voorspelbaar en zichtbaar stressgedrag.

De uitdaging is om in contact met anderen optimale resultaten te behalen door in te spelen op die verschillende persoonlijkheidstypen en ze zo tot hun recht te laten komen. Die verschillen bepalen enerzijds de kwaliteit van een team en zijn anderzijds ook vaak de oorzaak van miscommunicatie en conflicten. Het begrijpen van en kunnen omgaan met deze gedragspatronen verbetert de kwaliteit van zowel ons zakelijke als ons privé leven.

Zonder stress hebben wij toegang tot alle persoonlijkheidstypen met de bijbehorende gedragingen en kunnen we eenvoudig wisselen van het ene naar het andere persoonlijkheidstype en daardoor makkelijk contact maken met anderen. Onder invloed van stress verandert dit vermogen in variatie en communiceren we vooral op de (eenzijdige) manier die we zelf prettig vinden. Om effectief te communiceren met anderen is het belangrijk om de communicatiestijl aan te passen aan die van de ander. *“Om de ander te laten horen WAT je zegt, is het belangrijk af te stemmen HOE je iets zegt”*. Daar zit de kracht van PCM.

De zes persoonlijkheidstypen

- de **Harmoniser** is mensgericht, harmonieus en verzorgend en stuurt aan op het opbouwen en erkenning van persoonlijke relaties.
- de **Gestructureerde Denker** is eerder resultaatgericht en analytisch (feiten, cijfers, data en erkenning daarvan), praktisch ingesteld en hecht meer aan zakelijke relaties.
- de **Doorzetter** is gericht op normen en waarden en commitment, vaak wat traditioneel en stuurt aan op een relatie gebaseerd op respect en vertrouwen.
- de **Dromer** is reflectief, wil en moet regelmatig alleen zijn, zoekt naar duidelijke instructies, mijdt risico's en wil een intellectuele relatie.
- de **Promotor** is actiegericht en neemt risico's, wil grote lijnen, opwinding en resultaatgerichte relaties.
- de **Rebel** is spontaan, creatief, geïnteresseerd in humor, spel, contact maken en gericht op speelse relaties.



Voorbeeld van een PCM persoonlijkheidshuis

De voorspelbaarheid van stressgedrag

Het Process Communication Model® geeft inzicht in de achtergrond en oorzaak van stressgedrag. Ieder persoonlijkheidstype reageert op een eigen manier op stressfactoren. Dit stressgedrag is voorspelbaar en PCM biedt concrete handvatten om gerichte en waardevolle interventies te doen bij jezelf en in de samenwerking met anderen. Het resultaat is prettiger en succesvoller communiceren en samenwerken. Elk type heeft zijn sterktes en zwaktes; er is geen sprake van beter of slechter. Het inzicht in de mix van deze typen in ieders persoonlijkheid en het inspelen op de verschillende behoeften en communicatiestijlen levert een praktisch handvat voor de ontwikkeling van mensen, organisaties en relaties. U kunt stress en conflicten oplossen en communicatie bevorderen door uw gedrag aan te passen aan de wederpartij en daarmee ruis, ergernis, boosheid en frustraties voorkomen. Process Communication Model® is een praktisch toepasbaar model waarbij gefocust wordt op de manier waarop we met elkaar communiceren. De basis hiervoor ligt in het persoonlijke PCM profiel.

Met PCM krijgt u:

- Inzicht in de achtergrond van uw eigen gedrag en dat van anderen en de communicatiepatronen van teams.
- Een manier om beter aan te sluiten bij de belevingswereld van anderen waardoor u sterkere relaties kunt opbouwen.
- Plezier en variatie in de omgang met uw omgeving.
- Een heldere en duidelijke visie op hoe communicatie effectiever ingezet kan worden in (werk)relaties.
- Een effectieve methode om concrete resultaten te behalen.
- Een mogelijkheid om te reflecteren op uw eigen persoonlijkheid en die van anderen.

De voordelen van Process Communication®

Het Process Communication Model® is breed toepasbaar en biedt talloze mogelijkheden om verschillende competenties binnen organisaties te ontwikkelen. De kracht ligt in de verschillende onderdelen van het model die het mogelijk maken om de trainingsinvestering en -invulling aan te passen aan de behoeften van de medewerkers, afdelingen en organisatie.

Directeuren en Leidinggevenden kunnen:

- Succesvolle teams bouwen
- Kwaliteit en toegevoegde waarde verbeteren
- Klant- en oudertevredenheid verhogen
- Stress verminderen
- Gericht interventies plegen in probleemsituaties
- Medewerkertevredenheid vergroten
- Efficiënt resultaten boeken

Leerkrachten en professionals werkzaam met jongeren kunnen:

- Communicatie afstemmen op behoefte individuele leerling
- Leerrendement verhogen
- Plezier in leren en ontwikkelen vergroten
- Agressie en ineffectief gedrag in de klas of groep verminderen
- Uitval uit regulier onderwijs verminderen
- Eigen energiehuishouding positief beïnvloeden
- Algeheel klassenmanagement verbeteren

Coaches en Adviseurs kunnen:

- Snel en doelgericht een relatie opbouwen met hun klant
- Een betrouwbare diagnose stellen met een gevalideerd profiel
- Een ontwikkelingsstrategie op maat aanbieden
- De coachee 'gereedschap' meegeven om toe te passen

Voor uw Persoonlijke Ontwikkeling kunt u:

- Communicatie met uw omgeving verbeteren
- De slagingskans van uw projecten verhogen
- Stress verminderen
- Uw motivatie en plezier in het leven vergroten
- Gedragsproblemen in (werk)relaties hanteren