

Resultaten PCM Effectiviteitsonderzoek 2020



1. Woord vooraf

De meeste mensen kennen het wel: het zogenaamde 'trainingseffect': de euforie na een training om het geleerde onmiddellijk in praktijk te brengen. Deze euforie ebt echter vaak snel weg tot de inhoud van de training uiteindelijk is wegzakt naar de achtergrond. In de vele jaren die wij met het Process Communication Model® werken, horen we steeds van onze klanten dat zij PCM zelfs jaren later nog regelmatig gebruiken bij het vormgeven van hun communicatie.

Onze nieuwsgierigheid werd gewekt. En we vroegen ons af: zijn dit op zichzelf staande meningen of is er een duidelijke trend te ontdekken? Zo ontstond het idee voor dit cross-nationale PCM Effectiviteitsonderzoek. Onze Duitse collega Uwe Reiner-Kolouch nam het initiatief om in samenwerking met collega's uit Nederland (Process Communication Nederland) en Australië en Nieuw-Zeeland (Kahler Communication Oceania) in de tweede helft van 2020 coaches en training deelnemers te onderzoeken. De gecertificeerde PCM-coaches en PCM-trainers in de verschillende landen hebben de vragenlijst naar hun klanten gestuurd.

Inhoud

1.	Woord vooraf.....	2
2.	Deelnemers aan het onderzoek	3
3.	Eerste contact met PCM	5
4.	Frequentie van het gebruik van PCM.....	6
5.	Toepassingsgebieden van PCM	7
6.	PCM- Een instrument voor mensen met veel werkervaring?..	8
7.	Beter begrip van mezelf en anderen	9
8.	De meest populaire concepten van PCM.....	10
9.	Feedback, suggesties en wensen.....	11
10.	Conclusies.....	12

Feiten over het onderzoek in een oogopslag:

- Project management: Kahler Communication - KCG GmbH (PCM Germany, Austria, Switzerland)
- Start onderzoek: 06/2020
- Onderzoekperiode: juli 2020 tot december 2020
- Onderzoeksinstrument: SurveyMonkey
- Inhoud van het onderzoek: 19 vragen over PCM en 9 socio-demografische vragen



2. Deelnemers aan het onderzoek

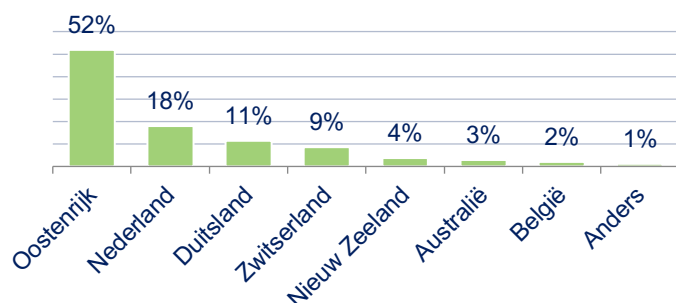
In totaal hebben 539 mensen deelgenomen aan het PCM Effectiviteitsonderzoek 2020. Zij zijn relaties van PCM gecertificeerde trainers en coaches. De steekproefomvang per vraag kan echter variëren doordat niet elke vraag door alle deelnemers is beantwoord.

De meerderheid van de deelnemers (52%) is afkomstig uit Oostenrijk, gevolgd door Nederland (18%) en Duitsland (11%). Verder woont 9% van de respondenten in Zwitserland, 4% in Nieuw-Zeeland, 3% in Australië, 2% in België en 1% in een ander land dan de reeds genoemde. De verdeling tussen mannen en vrouwen is betrekkelijk evenwichtig met 52% vrouwelijke deelnemers en 46% mannelijke deelnemers. 2% van de

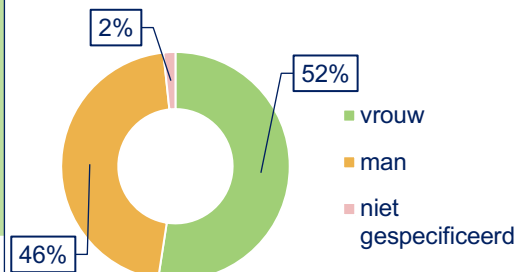
steekproef wenste geen informatie te verstrekken over het geslacht. De leeftijdsverdeling van de deelnemers wordt later toegelicht.

13% van de deelnemers werkt in de onroerend-goedsector, 12% in onderwijs en onderzoek, 9% in de industriële sector en 8% in de medische sector. Meer informatie over de verdeling per sector is te vinden in onderstaande grafiek. Daarnaast is 44% van de deelnemers werkzaam als leidinggevende (n = 473), waarvan 47% al meer dan tien jaar in dienst is (n = 209).

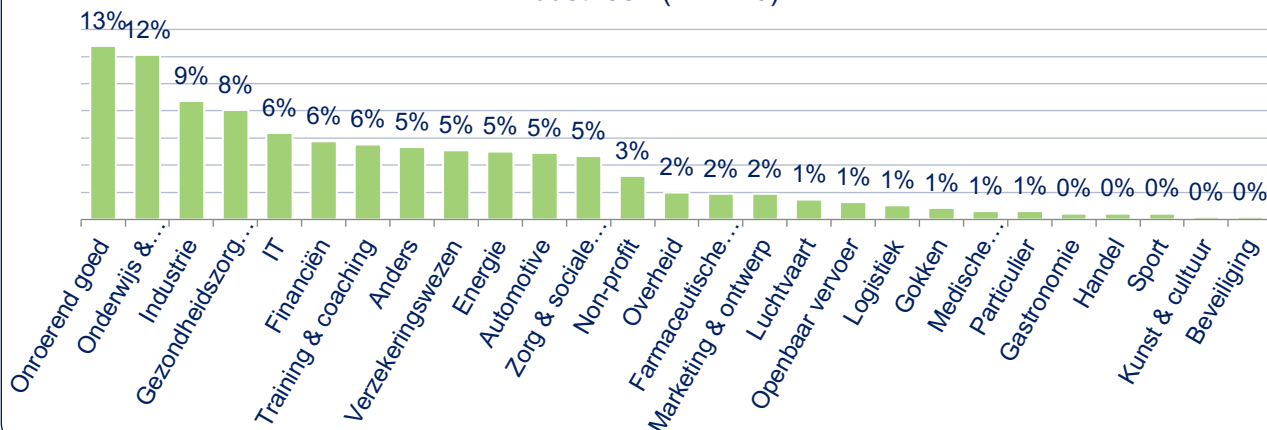
Landen (n = 470)



Geslacht (n = 473)



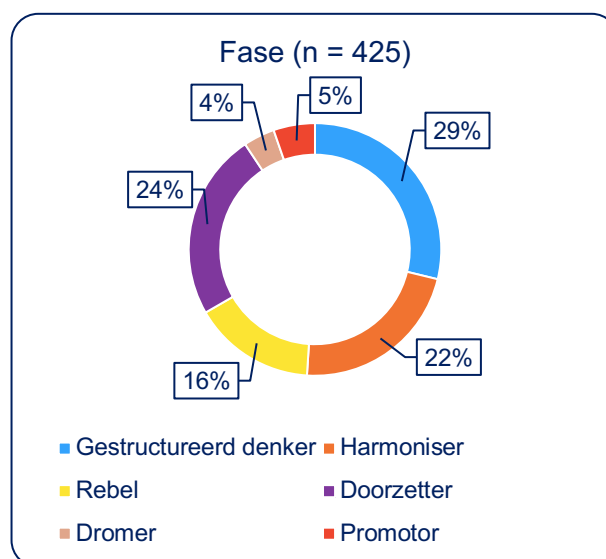
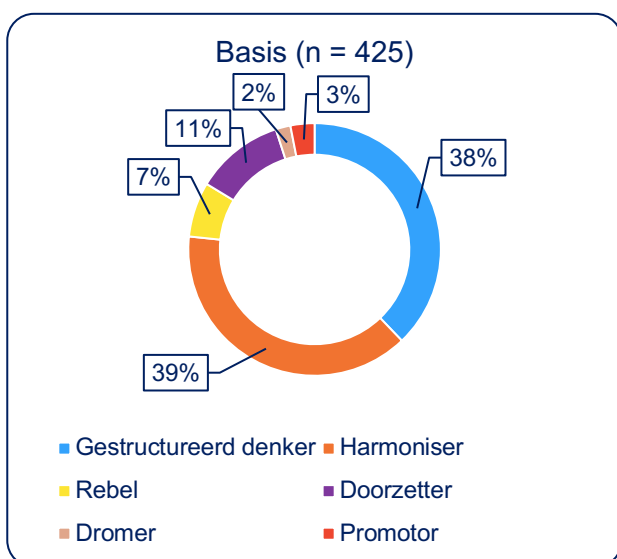
Industrieën (n = 470)



2.1. De PCM-persoonlijkheidsstructuur van de deelnemers

In het effectiviteitsonderzoek werd ook gevraagd naar de PCM Basis en Fase Persoonlijkheidstypen van de deelnemers. Bijna driekwart geeft aan dat hun Basis Gestructureerd denker (38%) of Harmoniser (39%) is. Verder heeft 11% Basis Doorzetter, 7% Basis Rebel, 3% Basis Promotor en 2% Basis Dromer. Deze verdeling komt overeen met die van onze Europese relaties, in die zin dat een groot deel van de mensen ook een Gestructureerd denkerbasis of Harmoniserbasis hebben, terwijl Promotorbasis en Dromerbasis verhoudingsgewijs minder vaak vertegenwoordigd zijn. Toch zijn er ook afwijkingen: zo is het aandeel van de Gestructureerd denkerbasis onder de deelnemers aan het PCM Effectiviteitsonderzoek 10% hoger in vergelijking met Europese relaties, terwijl mensen met een Doorzetterbasis 6% onder de Europese vergelijkingscijfers liggen.

Ter vergelijking: het merendeel van de deelnemers bevindt zich ook in de Gestructureerd denkerfase (29%) of Harmoniserfase (22%). Daarnaast geeft bijna een kwart van de respondenten aan dat zij zich momenteel in de Doorzetterfase bevinden (24%). Met 16% zijn mensen in de Rebelfase ook frequent vertegenwoordigd. Verder bevindt 5% van de deelnemers zich in de Promotorfase en 4% in de Dromerfase. Ook hier zijn er verschillen met de PCM-verdeling van onze Europese klanten: In het PCM Effectiviteitsonderzoek is het aandeel van mensen in de Doorzetterfase 13% hoger en het aandeel van mensen in de Rebelfase 10% hoger dan in de Europese cijfers.



3. Eerste contact met PCM

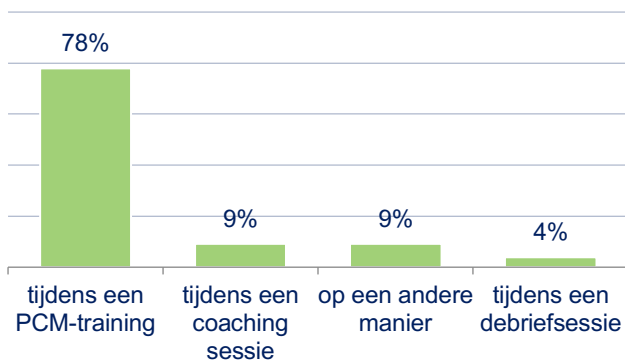
Met 78% geeft de meerderheid van de respondenten aan dat zij vanuit een opleiding met PCM in aanraking zijn gekomen. 9% kwam voor het eerst in contact met PCM via een coaching sessie en 4% via een PCM-debrieftsessie. 9% van de deelnemers heeft PCM in een andere vorm leren kennen, bijvoorbeeld via vrienden en kennissen, een korte workshop of vanuit werk. 31% van de deelnemers besloot uit zichzelf deel te nemen aan een PCM-debriefing, coaching of training sessie, 29% werd geïntroduceerd door hun leidinggevende en 12% door de HR-afdeling (n =

533). 22% van de respondenten zijn via een aanbeveling aan de slag gegaan met PCM.

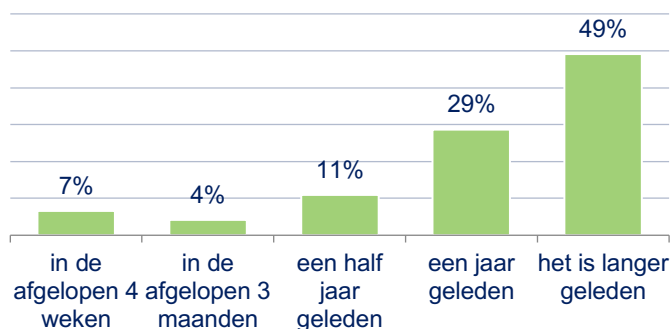
Op de vraag wanneer de PCM debriefing, coaching of training plaatsvond, antwoordde 49% van de respondenten dat dit meer dan een jaar geleden was. Van deze 49% was dit voor 31% één tot twee jaar geleden, voor 43% twee tot vijf jaar geleden en voor 21% meer dan vijf jaar geleden. 29% van de deelnemers heeft een jaar geleden een PCM-debrieftingssessie, coaching of opleiding bijgewoond, 11% zes maanden geleden, 4% in de afgelopen drie maanden en 7% in de afgelopen vier weken.

“ *Trainingen zijn het favoriete middel om over PCM te leren.*

Hoe heb je PCM leren kennen? (n = 539)



Wanneer heb je de PCM debriefing/coaching/training etc. gedaan? (n = 528)



4. Frequentie van het gebruik van PCM

Een van de belangrijkste bevindingen van het PCM Effectiviteitsonderzoek 2020 is de frequentie van het gebruik van het Process Communication Model®. 33% van de respondenten zegt PCM vaak te gebruiken, 46% gebruikt het soms om hun communicatieproces met anderen bewust vorm te geven (n = 483). Slechts 16% gebruikt het niet vaak, en 5% gebruikt PCM nooit.

Als men het Process Communication Model® in het dagelijks leven wil gebruiken, zijn

er verschillende concepten beschikbaar. Enerzijds zijn er persoonlijkheid gerelateerde aspecten zoals de persoonlijkheidstypen (Gestructureerd denker, Doorzetter, Harmoniser, Rebel, Promotor, Dromer), percepties, psychologische behoeften en omgevingsvoorkeuren. Anderzijds zijn er communicatie-gerelateerde aspecten zoals communicatiekanalen, persoonlijkheidsaspecten, distress volgorde en hoe daar mee om te gaan, en interactiestijlen.

Hoe vaak wordt PCM gebruikt? **75% van de respondenten (n = 469) gebruikt ten minste één van de PCM-concepten één keer per week.**

Als we verder kijken naar de deelnemers die de afzonderlijke PCM-concepten actief gebruiken, zien we dat tussen de 30 en 40% van de deelnemers elk van de PCM-concepten **meerdere keren per week** gebruikt. 10 tot 30% van de

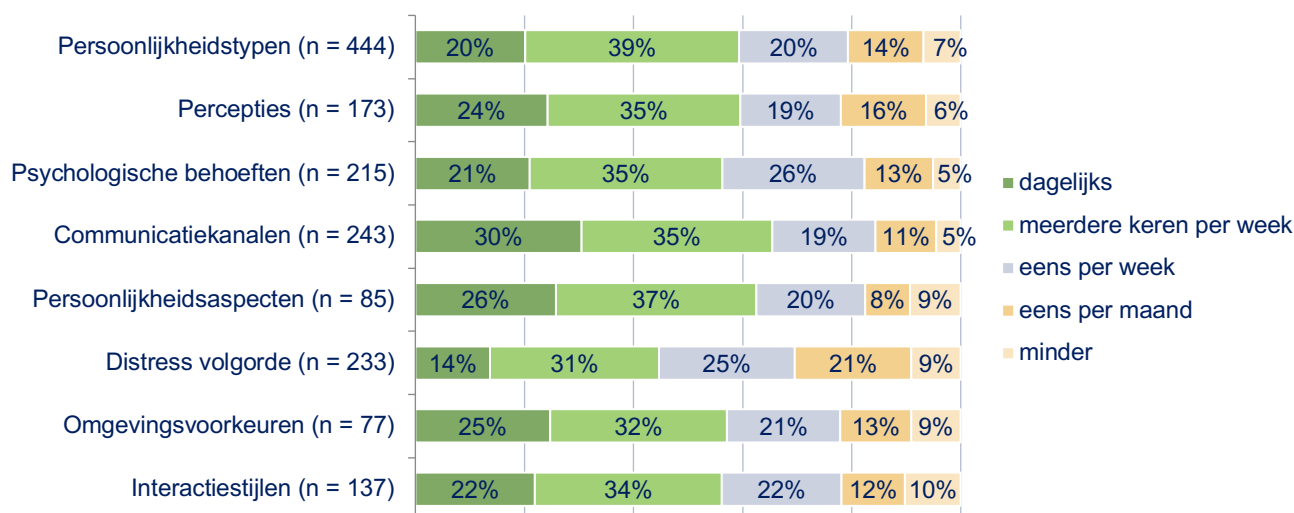
PCM-gebruikers gebruikt deze concepten zelfs **dagelijks**.

Als we nog nauwkeuriger kijken, zien we dat zelfs **na twee of meer jaren** na kennismaking met PCM, twee derde van de PCM-deelnemers nog steeds de communicatiekanalen (n = 104) en 58% nog steeds de psychologische behoeften (n = 84) ten minste één keer per week in hun dagelijks leven gebruikt. Hieruit blijkt dus dat PCM al jaren intensief wordt gebruikt.



Training effect: PCM wordt ook jaren na de training nog wekelijks meerdere keren gebruikt.

Hoe vaak gebruik je dit PCM onderwerp in het dagelijks leven?



5. Toepassingsgebieden van PCM

Op de vraag hoe nuttig de deelnemers hun PCM-kennis en vaardigheden vinden, antwoordt 37% dat zij die in veel situaties gebruiken, en

40% vindt het nuttig in sommige situaties (n = 481). 19% van de respondenten heeft één enkele situatie meegemaakt

waarin zij het bewust konden gebruiken, terwijl 4% hun kennis niet nuttig vindt.

De meerderheid van de respondenten gebruikt PCM zowel beroepsmatig als privé (67%). 29% gebruikt het meer in een werk-context en slechts 4% uitsluitend in een privé-context. Bij nadere beschouwing van de gebieden waarop PCM

actief wordt gebruikt, blijkt dat 66% het gebruikt om zijn communicatievorm te geven en dat 61% in conflictsituaties een beroep doet op zijn/haar PCM-kennis en vaardigheden. 57% gebruikt

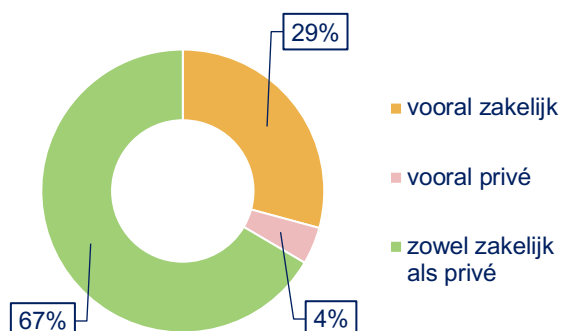
PCM in de context van werk in hun teams en 43% in hun functie als leidinggevende. 54% gebruikt PCM actief in privérelaties en 44% gebruikt het voor zelfmanagement.

In de categorie 'Andere' (6%) omvatten de toepassingsgebieden ook de eigen opleiding, het gebied van coaching, presentatie en psychotherapie, omgang met kinderen en toepassing in marketingconcepten. PCM wordt in het dagelijks leven dus op zeer uiteenlopende manieren gebruikt.

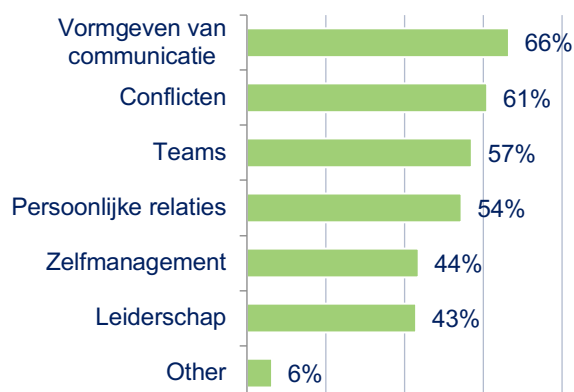


PCM is een multitoel: Het wordt zowel privé als zakelijk ingezet voor communicatie en conflict-management.

In welke context gebruik je PCM?
(n = 469)



In welke situaties gebruik je PCM actief? (n = 459)



6. PCM – een instrument voor mensen met veel werkervaring?

Laten we eens kijken naar de leeftijd en werkervaring van de deelnemers. We zien dat 45% van de deelnemers ouder is dan 45 jaar. **81% van de respondenten heeft al meer dan tien jaar werkervaring**, en 34% van deze groep al meer dan 25 jaar. Als we deze informatie nu in verband brengen met de bevindingen dat een groot deel van de respondenten al vele jaren als leidinggevende werkt (zie hoofdstuk 1 'Deelnemers aan het onderzoek'), kunnen we concluderen dat het Process Communication Model® vooral wordt gebruikt door mensen met veel werkervaring – liefkozend bekend als 'oude rotten'. Mogelijke redenen hiervoor zijn dat PCM mensen met een zekere werkervaring meer aanspreekt of dat de

mogelijkheid tot verdere opleiding vaak wordt aangeboden aan ervarenere werknemers binnen bedrijven.

In ieder geval blijkt uit een nadere analyse van de deelnemers met meer dan 25 jaar werkervaring dat PCM door 78% (n = 159) bewust (soms

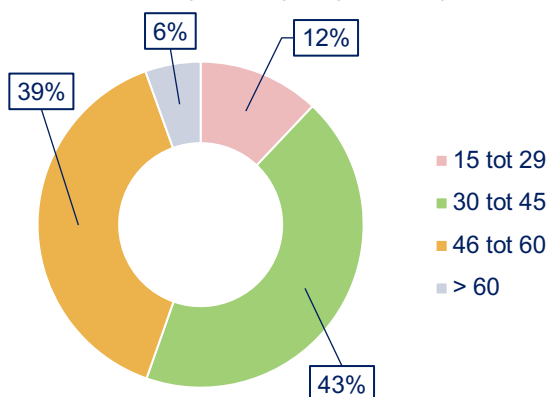
of vaak) in de communicatie wordt toegepast en door 67% (n = 150) actief bij conflicten wordt gebruikt. Bovendien

maakt 86% van de 'oude rotten' **ten minste eenmaal per week** actief gebruik van de communicatiekanalen (n = 89) en 82% van de psychologische behoeften (n = 68). PCM is dus ook een populair instrument bij mensen die al veel trainingen en opleidingen hebben gevolgd.

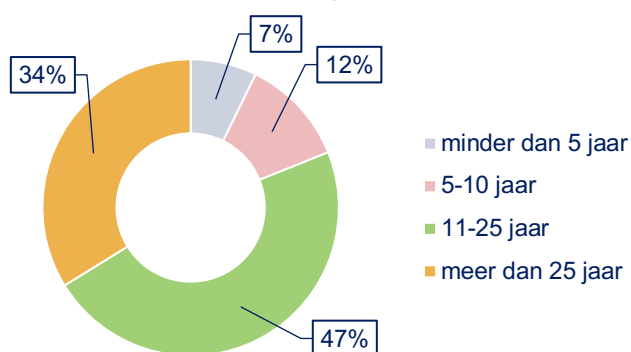


PCM is (ook) voor 'oude rotten' in het beroepsleven een veelgebruikt instrument.

Wat is je leeftijd? (n = 473)



Hoeveel jaar werkervaring heb je? (n = 473)



7. Beter begrip van mezelf en anderen

PCM bevordert het begrip van het eigen gedrag en de eigen behoeften, evenals het begrip van andere mensen. Dit komt ook tot uiting in de gegevens van het PCM Effectiviteitsonderzoek.

Zo is bij 54% van de respondenten (altijd of meestal) hun perceptie van zichzelf veranderd en bij 60% (altijd of meestal) de perceptie van anderen veranderd sinds zij kennis hebben gemaakt met het Process Communication Model®. Verder zien we dat 71% van de deelnemers hun eigen gedrag (altijd of meestal) beter begrijpt en 72% het gedrag van anderen (altijd of meestal) beter begrijpt.

Bovendien vindt in totaal 59%

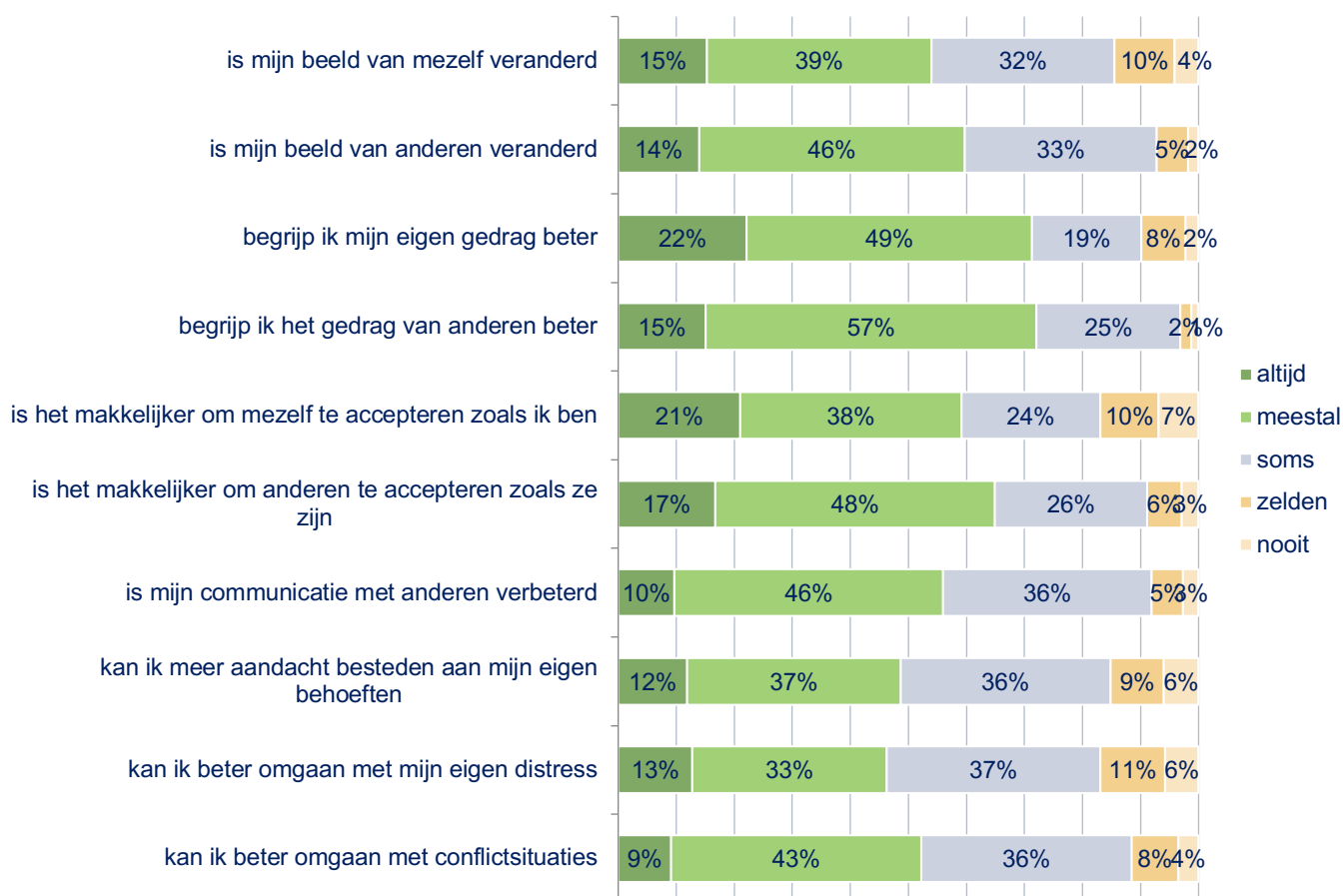
van de respondenten het (altijd of meestal) gemakkelijker om zichzelf te accepteren zoals ze zijn nu ze PCM kennen, terwijl 65% het (altijd of meestal) gemakkelijker vindt om andere mensen in hun verschillende facetten te accepteren. PCM ondersteunt hiermee diversiteit en bevordert wederzijds begrip en acceptatie van verschillen tussen mensen en voor zichzelf.



PCM ondersteunt diversiteitsdenken.

Menselijke verschillen worden veel positiever ervaren met PCM.

Met welke uitspraken ben je het eens? Sinds ik PCM ken... (n = 484)



8. De meest populaire concepten van PCM

We vroegen de deelnemers van het effectiviteitsonderzoek ook welke PCM-concepten zij zich herinnerden. 100% van de respondenten kent nog de persoonlijkheidstypen en 70% de psychologische behoeften. Van de communicatie-gerelateerde concepten zijn vooral distress volgorde en hoe daarmee om te gaan (79%) en communicatiekanalen (73%) bijgebleven.

Als we nu vergelijken welke concepten hiervan ook in het dagelijks leven worden gebruikt, zien we dat de persoonlijkheidstypen veruit het meest worden gebruikt, namelijk door 90% van de deelnemers. 50% van de respondenten maakt actief gebruik van de communicatiekanalen en 48%

van hun kennis van de distress volgorde en hoe daarmee om te gaan. Over het algemeen doen de concepten gerelateerd aan de persoonlijkheid het hierbij beter dan concepten gerelateerd aan communicatie.



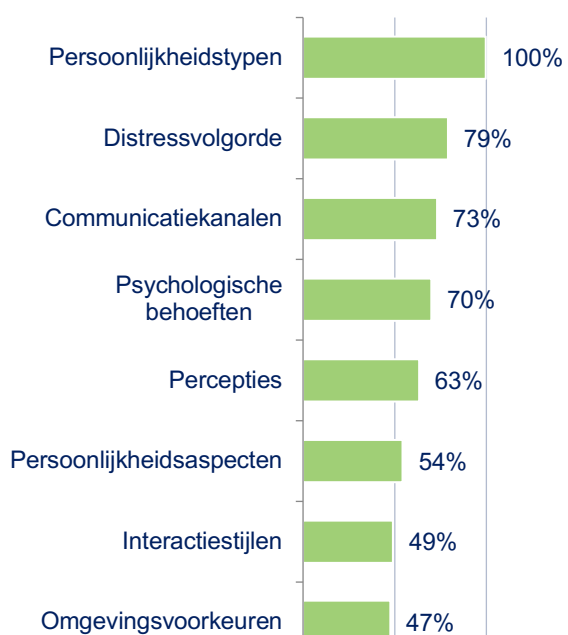
PCM helpt bij het ontcijferen van menselijk gedrag. PCM geeft hier duidelijke antwoorden.

De boodschap: Communiceren met PCM vergt oefening.

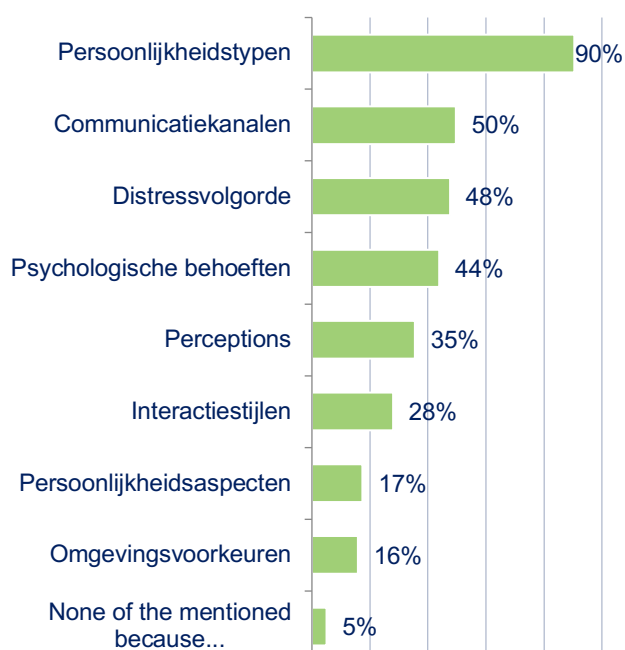
Een mogelijke reden hiervoor zou kunnen zijn dat het observeren, begrijpen en herkennen van mensen makkelijkere eerste

stap is dan het direct toepassen van de communicatiekanalen in het dagelijks leven. Dit laatste is een vaardigheid die oefening vereist, ook buiten de trainingsomgeving. De toepassing hiervan vraagt meer van ons dan het analyseren en observeren van anderen.

Welke PCM concepten kun je je herinneren? (n = 497)



Welke van de PCM concepten gebruik je actief? (n = 494)



9. Feedback, suggesties en wensen

We vroegen de deelnemers ook wat hun wensen waren om het geleerde op lange termijn te kunnen borgen en implementeren. Hiermee kunnen we onze trainingen en coaching sessies optimaliseren.

De meest genoemde wens in het PCM Effectiviteitsonderzoek 2020 is om te **oefenen**. In onze trainingen

benadrukken wij dat de inhoud van de training of de kennis uit boeken over het PCM een belangrijk startpunt vormen, en dat deze kennis alleen geborgd wordt in ons gedrag door het toepassen en oefenen in het dagelijks leven. Op de vraag welk onderwerp verder moet worden uitgediept

(n = 344), wordt de behoefte aan verdere verdieping van de distress volgorde en de juiste reactie daarop (101 antwoorden) en communicatie met mensen met een andere persoonlijkheidsbasis (62 antwoorden) vaak genoemd.

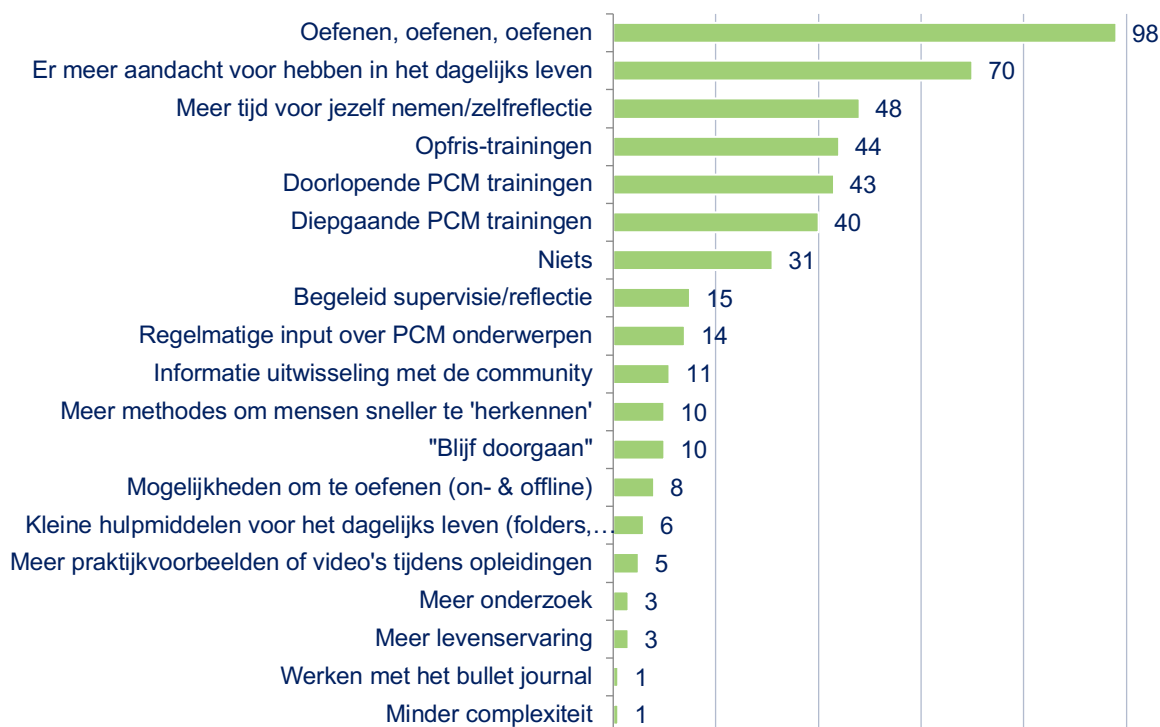


Er is een duidelijke wens: oefenen, oefenen, oefenen.

Dit heeft betrekking op communicatie gerelateerde concepten van het Process Communication Model®

, die vooral door meer oefening verbeterd kunnen worden. De behoefte aan meer diepgaande kennis over persoonlijkheidstypen (41 antwoorden) en snelle herkenning daarvan (26 antwoorden) is aanmerkelijk lager.

Wat is er nodig om de effectiviteit van PCM in jouw leven te vergroten?
(n = 398)



10. Conclusies

Welke conclusies kunnen we nu uit deze gegevens trekken? PCM wordt ook jaren na het volgen van een training of het ontvangen van coaching nog wekelijks toegepast. Het effect van PCM op relaties met anderen en jezelf is langdurig. Hoe spreek je de taal van een ander om verbinding te maken? Hoe herken ik of we nog in of uit verbinding zijn? Dat zijn de vragen waar de deelnemers in PCM een handige tool vinden om wekelijks in te zetten, zelfs de 'oude rotten' met veel werkervaring. In de toekomst kan PCM echter ook intensiever onder de aandacht gebracht worden bij werknemers met minder dan 10 jaar werkervaring. Bovendien wordt PCM zowel privé als professioneel gebruikt. De nadruk bij gebruik ligt nu vooral op de persoonlijkheid gerelateerde concepten van het model. Ons doel is om meer aandacht te besteden aan hoe je met PCM communicatie en motivatie verbetert en hoe je om kunt gaan met distress volgordes. In lijn met de

wensen van de respondenten blijft ons motto: **oefenen, oefenen, oefenen**. Een ander zeer waardevol inzicht voor ons was dat PCM niet alleen een persoonlijkheids- en communicatiemodel is, maar dat het ook kan worden gezien als een diversiteits-model dat acceptatie en begrip voor jezelf en anderen vergroot en daarmee een belangrijke bijdrage levert aan succesvolle samenwerkingen.

Omwille van de transparantie willen wij ook kort ingaan op de beperkingen van het PCM Effectiviteitsonderzoek 2020. De onderzoeksgroep bestond uit bestaande klanten van gecertificeerde PCM-trainers en coaches binnen een aantal landen. Daarom is deze groep niet representatief voor de gehele bevolking, de onderzochte branches en PCM binnen Europa en wereldwijd.



We blijven dagelijks een verschil maken

Wij zijn de deelnemers aan dit onderzoek zeer dankbaar voor hun feedback. Dit moedigt ons aan om verdere stappen te ondernemen om ons PCM-aanbod te verbeteren. Op die manier kunnen we met PCM het verschil blijven maken – elke dag en op elk moment.

Opmerking voor de lezers: De verschillen in balkgrootte tussen gelijke percentages in de grafieken zijn het gevolg van de afgeronde getallen.



“Haal het beste naar boven in iedereen, met PCM

**Kahler Communcation - KCG GmbH**

Weilheiminfo@kcg-pcm.de

www.kcg-pcm.de | www.processcommunication.de

in samenwerking met:

Process Communication Nederland

info@processcommunication.nl

www.processcommunication.nl