

# PROCESS COMMUNICATION MODEL®

## IN EEN VERANDERENDE GEZONDHEIDSZORG



3-daagse PCM-training  
ABAN 18 punten!

*„Hoe je iets zegt  
en wat je uitstraalt  
is belangrijker  
dan wat je zegt.“*

## EFFICIËNTE SAMENWERKING, OPTIMAAL CONTACT

### Nieuwe eisen, nieuwe uitdagingen en rollen

De eisen in de gezondheidszorg zijn voortdurend in beweging:

DBC's, steeds wijzigende waarderings- en kwaliteitstoetsingsmodellen, nieuwe protocollen en mondige patiënten. Ziet u ook soms door de bomen het bos niet meer?

U wilt dat de samenwerking in een team of binnen een maatschap beter verloopt. U zoekt naar een optimale communicatie met de patiënt. Maar ook het overleg met andere disciplines, transmurale zorgtrajecten en organisatorische veranderingen zouden soepeler moeten gaan.

Heldere, transparante communicatie die motiveert, inspireert, verbindt en als het moet dicteert is daarbij essentieel.

Het zijn de zorgverleners immers, die, door hun gedrag en handelen, de onderscheidende meerwaarde (beter resultaat voor minder kosten) bepalen binnen de gezondheidszorg.

Wilt u uw visie uitdragen en andere zorgverleners inspireren tot het leveren van een optimale zorg ?

**PCM daagt u uit om uw persoonlijke communicatievaardigheden optimaal te ontwikkelen en geeft inzicht in en handvatten voor stressreductie en het voorkomen van miscommunicatie.**

PCM leert u op een zeer praktische en gevalideerde wijze misverstanden, frustratie, angst, ongemotiveerdheid en stress bij uzelf en de ander te onderkennen en op een effectieve manier te communiceren.

Ook leert u zo te acteren dat stress vermindert, collega's en medewerkers maximaal tot hun recht komen en de gezondheid en welbevinden van patiënten optimaal verbeteren.

M.a.w. de teamspirit die dan ontstaat, leidt tot optimale zorgresultaten met tevreden patiënten die vol vertrouwen het proces naar herstel aangaan.

### Het Process Communication Model®

PCM wordt in de VS al ruim 40 jaar succesvol gebruikt als een gestructureerde methodiek om samenwerking, leidinggeven, coaching, advisering, klant- en patiëntrelaties soepeler en efficiënter te laten verlopen en betere resultaten te behalen.

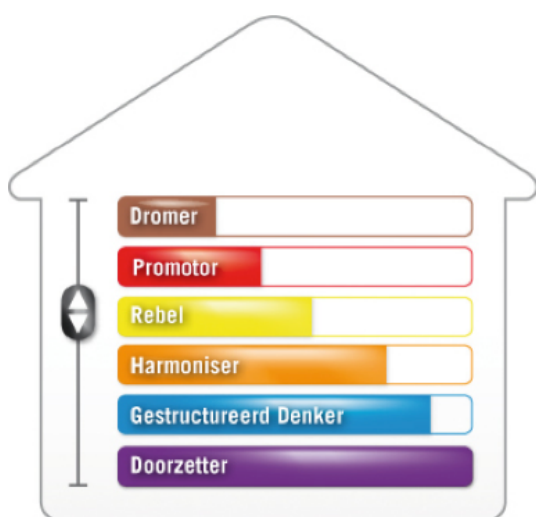
PCM leert u écht contact te maken en effectief mee te bewegen met overtuigingen en verschillende inzichten. Het leert u de efficiëntie van het werk met het plezier van een goede relatie te combineren.

PCM maakt positief en negatief gedrag van uzelf en van de ander inzichtelijk. Het leert u om feedback te geven en om te de-escaleren op een wijze die de relatie versterkt.

In het voorkomen van moeizame gesprekken en conflictsituaties is PCM uiterst waardevol.

Daarnaast biedt PCM handvatten om uzelf een spiegel voor te houden en te reflecteren op uw eigen ontwikkelpunten. Hierdoor worden persoonlijke balans en zelfsturing bevorderd.

PCM is succesvol geïmplementeerd bij o.a. NASA, ING, Apple, AT&T, L'Oreal, Coca Cola, BMW.



*voorbeeld van een persoonlijkheidshuis*

### De kern van PCM

Volgens PCM is de persoonlijkheid van een individu opgebouwd uit een unieke combinatie van zes persoonlijkheidstypen.

Gebaseerd op ieders specifieke combinatie en intensiteit zijn karaktertrekken, percepties, motivaties, communicatiestijlen, behoeften en voorspelbaar en zichtbaar stressgedrag helder waarneembaar.

Elk persoonlijkheidstype heeft zijn sterktes en zwaktes; er is geen sprake van beter of slechter.

Het inzicht in de mix van deze typen in ieders persoonlijkheidshuis en het leren inspelen op de golflijntjes en behoeftes levert praktische handvatten voor uw persoonlijke ontwikkeling en voor betere relaties.

Zonder stress heeft u toegang tot de gedragselementen van alle typen in uw huis.

U kunt eenvoudig wisselen van het ene naar het andere persoonlijkheidstype en daardoor soepel contact maken met anderen.

Onder stress wordt dit vermogen tot variëren en intunen beperkt. U communiceert dan vooral in de taal die van nature het best bij u past. Met het risico dat u de aansluiting bij de ander mist en met miscommunicatie en conflicten als gevolg.

**PCM is een perfecte tool gebleken om snel en effectief te leren om optimaal te communiceren in elke situatie.**

Het persoonlijke PCM-profiel dient als basis voor de praktische toepasbaarheid van het model.

### 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 (feiten, cijfers, data en erkenning daarvan), praktisch ingesteld en staat meer open voor zakelijke relaties.
- de Doorzetter is gericht op normen en waarden en op resultaat, denkt traditioneel en stuurt aan op een relatie gebaseerd op respect.
- de Dromer is vaker inactief, wil en moet regelmatig alleen zijn, zoekt naar duidelijke instructies mijdt risico's en wil een intellectuele relatie.
- de Promotor is eerder impulsief, neemt risico's en wil grote lijnen, zoekt uitdaging en actiegerichtte relaties.
- de Rebel heeft ook oog voor de grote lijnen, is gek op leuke details, is spontaan en bovendien gemakkelijk te verleiden tot humor en spel.



*„The Process Communication Model provides a framework for evaluating the information one wishes to communicate and the best means for doing so with various recipients of that information.”  
(Hillary Clinton – Senator)*

## Met PCM krijgt u:

- inzicht in de achtergrond van eigen gedrag, dat van collega's en patiënten en positieve invloed op communicatiepatronen binnen maatschappen en teams;
- een methode om, door echt luisteren en intunen, soepele en stevige (werk)relaties op te bouwen gebaseerd op gedeelde verantwoordelijkheid en vertrouwen i.p.v. onbegrip en angst;
- plezier en compassie in het werk en variatie in het contact met uw omgeving zowel binnen de zorg als daarbuiten;
- een heldere en duidelijke visie op hoe communicatie kwalitatief efficiënter ingezet kan worden in (werk)relaties en overlegsituaties. Om zo optimale resultaten en top-safety te realiseren;
- een mogelijkheid om te reflecteren op uw eigen persoonlijkheid en die van anderen;
- Inzicht en tools om positief te anticiperen op (met PCM voorspelbaar) negatief gedrag. Hierdoor worden machtsstrijd en win-loose scenario's vermeden en voorkomen.



PCM daagt u uit om uw persoonlijke communicatievaardigheden optimaal te ontwikkelen en geeft inzicht in en handvatten voor stressreductie en miscommunicatie.

Wilt u meer weten over PCM en de toepassing voor uzelf, uw team of uw organisatie ?  
Neem contact op met Hetty Jansen-Verhagen, Europees gecertificeerd PCM-trainer/coach.



Hetty Jansen-Verhagen  
Oudegracht 381  
3511 PG Utrecht  
E [info@HJTC.nl](mailto:info@HJTC.nl)  
I [www.HJTC.nl](http://www.HJTC.nl)  
T 030 2400056

website PCM-NL: [www.processcommunication.nl](http://www.processcommunication.nl)