

PROCESS COMMUNICATION MODEL[®]

Essere in sintonia



Nuove sfide, nuovi talenti

Lavorare insieme

Negli ultimi tempi, il progresso tecnologico ha cambiato il volto delle organizzazioni, fornendo accesso immediato all'informazione. Oggi, nuove forme di comunicazione riempiono gli schermi delle nostre TV e dei nostri computer. Nonostante questi progressi diffusi, il mondo delle imprese è ancora fondato su persone reali, che con il loro talento, formazione, esperienza e soprattutto con la loro personalità, migliorano sensibilmente le capacità delle loro aziende. Oggi le persone sono davvero il bene più prezioso per qualsiasi organizzazione.

Le attuali sfide tecnologiche ed economiche richiedono mobilitazione, sia come singoli individui che come gruppi. Stanno nascendo nuovi leader per guidare i progetti più strategici all'interno di strutture organizzative a matrice e "task force", in cui la gerarchia svolge solo un ruolo minore. Per soddisfare le sfide dei nuovi mercati, vengono formati e sciolti gruppi di lavoro ad una velocità in rapido aumento. Il tempo per stabilire un contatto e acquisire familiarità con le persone è diventato molto breve. Ispirare gli altri, dare un senso, formare una squadra per capitalizzare i punti di forza dei suoi membri e gestire le tensioni sul posto di lavoro sono tutte abilità necessarie richieste ad un manager moderno.

Mentre i manager possono essere consapevoli dei rischi dello stress, i dipendenti sono anche desiderosi di imparare a gestire al meglio la pressione.

La conoscenza di sé, l'autogestione, il capire gli altri e una migliore gestione delle relazioni allevieranno inevitabilmente gran parte di questa pressione; soprattutto se tutti, manager o meno, saranno in grado di contribuire migliorando le proprie abilità in questi settori importanti e vitali. Essere capaci di affrontare in modo efficace una sfida nelle relazioni interpersonali e saper chiedere o offrire aiuto, se necessario, è un indicatore di forza, anche se purtroppo molti manager e dipendenti non la vedono in questo modo. I migliori atleti sanno come regolare l'intensità del loro sforzo; come recuperare per preparare la prossima sfida nelle competizioni individuali; conoscono l'importanza di essere parte attiva del gruppo quando prendono parte ad attività di squadra. Così i dipendenti e i manager del XXI secolo hanno bisogno di sapere come innalzare al massimo le loro prestazioni, sia a livello individuale che di squadra.

Quali organizzazioni possono permettersi di andare avanti, oggi, senza queste abilità?



Mathias, 47 anni - direttore di una Business Unit nel settore dei servizi

"Ho osservato notevoli cambiamenti nell'organizzazione del lavoro negli ultimi anni. La questione non riguarda più la possibilità da parte delle persone di lavorare insieme come una squadra o meno, perché il lavoro di squadra è diventato obbligatorio. Molte aziende sono sistemi a matrice in cui l'azione di ciascun dipartimento è collegata a tutto il sistema. I dipartimenti non si chiamano più divisioni in quanto la realtà è esattamente opposta: ora si tratta di unire le persone di diverse discipline per lavorare su progetti con proprietà condivisa. Condurre progetti di questo tipo richiede nuove competenze; come saper assumere ruoli di leadership, senza necessariamente avere alcun rapporto gerarchico. Questo cambiamento è stato così rapido che abbiamo ancora bisogno di sostenere i nostri dipendenti nel processo di acquisizione e applicazione di questo tipo di abilità. Un'operazione come questa richiede intelligenza sia relazionale che situazionale. Vogliamo persone che siano in grado di lavorare in modo indipendente, che siano disposte a far parte di una squadra o a gestirne una per un dato periodo al fine di creare valore aggiunto. I dipendenti che si sentono bene con sé stessi e a loro agio con gli altri sono beni inestimabili per un'azienda. Come manager e direttori, noi abbiamo la nostra parte di responsabilità in questo; l'esempio deve sempre venire dall'alto".



Che cos'è il Process Communication®?

Un modello di comunicazione

Il Dott. Taibi Kahler ha introdotto il Process Communication® negli Stati Uniti nel 1978, dopo averlo sviluppato in parte attraverso una ricerca condotta negli anni 70, mentre stava lavorando con la NASA. *(Vedi paragrafo sulla NASA più avanti)*. L'Inventario della Personalità è stato introdotto nel 1982. Uno dei punti di forza del PCM è che fornisce un elevato grado di prevedibilità comportamentale. Il modello non classifica le persone, ma offre metodi preziosi per migliorare la comunicazione tra i diversi tipi di personalità presenti in ognuno di noi. Dimostra, infatti, che ciascun individuo possiede un mix di sei tipi di personalità, organizzati nel proprio ordine unico e personale di cui si possono osservare molteplici aspetti, tra cui i tratti comportamentali, le preferenze percettive, le sorgenti di motivazione individuali, le modalità di comunicazione personali, e il comportamento prevedibile e osservabile sotto stress. Con la conoscenza e la comprensione di questi comportamenti possiamo migliorare la qualità della nostra attività professionale e dei rapporti personali, facilitando l'uso di uno stile di comunicazione e di leadership personalizzato anche nella gestione dei conflitti. Conoscendo il PCM è possibile monitorare la comunicazione interazione per interazione, ed evitare facilmente problemi di non-comunicazione con strategie chiaramente definite, per ripristinarla qualora sia stata interrotta. Questo modello efficiente e di grande rilevanza è cresciuto rapidamente in Europa fino al punto di diventare uno strumento imprenditoriale essenziale.

La prevedibilità dei comportamenti sotto stress è uno degli strumenti più preziosi del Process Communication Model®. In seguito alle osservazioni del Dott. Kahler, sappiamo che il comportamento sotto stress, normale o severo, è altamente prevedibile. Il modello quindi fornisce metodi precisi per migliorare la gestione di noi stessi e quella dei nostri rapporti interpersonali, anche sotto stress. Poiché i comportamenti sotto stress sono molto prevedibili, l'osservazione di queste sequenze è un altro valido strumento per l'esplorazione della personalità. Ogni tipo di personalità ha il suo modo di comportarsi a seconda della natura e dell'intensità dello stress a cui è sottoposta. Queste sei sequenze comportamentali prevedibili, osservabili e reversibili permettono di capire e gestire le difficoltà di relazione interpersonale e, quindi, di migliorare la nostra efficienza sia nella sfera lavorativa che al di fuori di essa.

Le persone che utilizzano il Process Communication Model® beneficiano di una serie di strumenti pratici specificamente progettati per la gestione vincente della comunicazione quotidiana.

Non solo con dipendenti, i clienti, i partner o i colleghi i nostri rapporti diventano più distesi e i team più motivati, ma i componenti dei team prendono in carico i progetti con impegno e cooperano insieme contribuendo alla sinergia di squadra e ad una maggiore produttività con livelli di stress ridotti.

Insegnamento di qualità

Il Process Communication Model® offre le chiavi per una migliore comprensione delle personalità e per fornire strumenti di comunicazione pratici. L'insegnamento di questo modello richiede esperienza e può essere effettuato solo da formatori certificati PCM. L'utilizzo nel coaching di questo modello richiede competenza e deve essere effettuato solo da coach PCM certificati. Le aziende Kahler Communication attive in tutta Europa assicurano un programma di formazione per qualsiasi coach o formatore che desidera ricevere la certificazione Process Communication®. Sul sito www.processcommunication.it è disponibile un elenco di coach e formatori certificati attivi in Italia.

Riservatezza ed etica

Qualsiasi persona che decide di compilare il questionario Process Communication® ha diritto alla riservatezza per quanto riguarda il profilo risultante e alla professionalità da parte del coach e del formatore. L'Inventario della Personalità e il Profilo che lo accompagna sono consegnati direttamente solo dal coach/formatore al singolo utente. I profili vengono amministrati solo da un formatore o coach certificato. Dopo aver ricevuto il profilo, la persona avrà una conversazione con il coach/formatore PCM certificato per un'interpretazione e una comprensione professionale e profonda. Durante i seminari di gruppo, ogni partecipante può decidere se condividere o meno il suo profilo con gli altri presenti, ma la stragrande maggioranza lo condivide apertamente e trae beneficio da questo processo. Il coach o formatore garantisce l'osservanza delle migliori pratiche per assicurare che non vengano emessi giudizi di valore riguardo i profili. Siamo contrari a qualsiasi processo di etichettatura e preferiamo parlare di tipi di personalità "nelle" persone e non di tipi di persone, perché nessuno è semplicemente un "tipo".

Uno strumento per comprendere le personalità, la propria e quella degli altri

L'Inventario della Personalità

Le persone che desiderano utilizzare il Process Communication Model® dovranno prima compilare un questionario che, una volta elaborato, permetterà di scoprire la loro struttura di personalità. La metafora di un condominio (*in USA un palazzo a sei piani*) aiuta a farci comprendere la composizione di ogni struttura di personalità, unica. Su ogni piano si trova uno dei sei tipi di personalità; le dimensioni dei piani indicano il livello di energia disponibile quando la persona vuole utilizzare il tipo di personalità corrispondente. La metafora di un 'ascensore' illustra l'abilità della persona nel raggiungere tutti i piani e nell'usare tutte le loro risorse.

La Base

Il piano terra, chiamato Base, indica il tipo di personalità più sviluppata e dominante. Essere in grado di identificare la Base di un altro ci aiuta ad utilizzare il canale di comunicazione e la percezione più efficaci per entrare in contatto con quella persona.

La Fase

Il concetto di Fase fornisce le chiavi per comprendere ciò che motiva le persone. Soddisfare le esigenze psicologiche della Fase ha effetto sulla nostra motivazione quotidiana e pertanto ci guida su come motivare noi stessi e gli altri.

Il Profilo Process Communication®

Questo documento personalizzato di una quarantina di pagine contiene informazioni preziose per gli utenti del Process Communication Model®.

Ogni sezione offre soluzioni e suggerimenti per ottimizzare la nostra gestione quotidiana mostrandoci quali punti di forza ed indicatori della personalità dobbiamo monitorare e controllare e quali bisogni psicologici dobbiamo soddisfare al fine di evitare di essere schiacciati dallo stress.

Alcune sezioni del Process Communication® Profile

Le chiavi per il successo

I punti di forza del carattere

Le zone di percezione

Le proprie interazioni preferite

Segnali di avviso dello stress

I canali di comunicazione preferiti

Piani d'azione

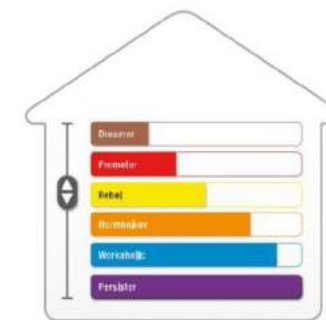
Sono inclusi anche gli stili di gestione che preferiamo usare e quelli che amiamo siano usati con noi.

Obiettivi

- *Comprendere la struttura della nostra personalità al fine di utilizzare tutti i nostri punti di forza e dare il meglio di noi stessi*
- *Migliorare l'auto-gestione in situazioni di difficoltà e durante inevitabili periodi di stress*
- *Accettare le personalità degli altri e adattarsi ad esse per creare relazioni lavorative forti e durature come singoli e come squadra*

Esempio di una struttura della personalità, palazzo a sei piani

Tra 4320 combinazioni possibili



Le numerose applicazioni del Process Communication®

Il Process Communication Model offre una vasta gamma di strumenti per sviluppare una serie di competenze all'interno della tua organizzazione. Il punto di forza di questo approccio risiede nell'originalità delle componenti del modello, che consentono di adattare l'investimento della formazione alla strategia aziendale e alle esigenze dei tuoi dipendenti.

- > Management
Raggiungere l'eccellenza
- > Relazioni di vendita
Portare le prestazioni al livello successivo
- > Team building
Sviluppo di gruppi funzionali e competitivi
- > Coesione del gruppo
Rafforzare i legami di cooperazione
- > Coaching individuale
Accrescere la consapevolezza e sviluppare il potenziale.
- > Team Coaching
Massimizzare il talento nella squadra
- > Gestione dei conflitti
Alleviare le tensioni gestendo i conflitti
- > Un aiuto nella selezione del personale
Fare scelte illuminate
- > Fidelizzazione del personale
Sviluppo e motivazione dei dipendenti
- > Formatori interni
Trasmettere efficientemente le competenze

Coach o formatore certificato
in PROCESS

COMMUNICATION MODEL®

Ogni anno, la Kahler Communication gestisce programmi di formazione in Europa per la formazione, il coaching e la selezione di professionisti.

La certificazione si ottiene dopo un esame finale che abilita il singolo ad utilizzare il Process Communication Model® nella formazione, nel coaching e come strumento di assunzione/selezione.

Solo i coach, i formatori ed altri professionisti certificati sono autorizzati ad utilizzare questo modello nel coaching, nella formazione o nella selezione e la loro certificazione è verificabile su www.processcommunication.it, www.processcom.com.



NASA, le origini del Process Communication®:

Il Dott. Kahler ha iniziato la sua ricerca sulla comunicazione e il comportamento interpersonale – vincitrice di un prestigioso premio - alla fine degli anni 60 e, negli anni 70, l'ha evoluta in quello che divenne noto come il 'process model'.

Nel 1978, il Dott. Terry McGuire, il Capo degli psichiatri della NASA per Manned Spaceflight, ha invitato il Dott. Kahler a dimostrare l'efficacia del suo modello nella selezione degli astronauti. Dopo aver confrontato le note su diversi candidati, il Dott. McGuire ha assunto il Dott. Kahler, commentando che 10 minuti di utilizzo del suo approccio avevano rivelato su un candidato quanto o più di un colloquio psicologico di diverse ore. È così iniziato un lungo rapporto con la NASA (1978-1996), durante il quale il Dott. Kahler ha lavorato con il Dott. McGuire per integrare il modello nei processi di selezione, valutazione, formazione e gestione degli astronauti e, in quegli anni, il Dott. Kahler ha anche tradotto i concetti che stanno alla base del suo modello in termini comportamentali. La prevedibilità del PCM è stata essenziale per il Dott. McGuire perché usandolo era in grado di prevedere con precisione il *di-stress* degli astronauti nello spazio, elemento fondamentale nella scelta di un equipaggio di persone che lavorano in condizioni così estreme. Nel 1982 il Dott. Kahler ha portato il Process Communication Model® nel mondo delle imprese per consentire alle organizzazioni di offrire ai loro dipendenti degli strumenti e un approccio alla comunicazione, alla motivazione, al management e alla gestione dello stress sul posto di lavoro. Da allora, l'approccio PCM ha giovato con successo a oltre un milione di persone in tutto il mondo.



PROCESS COMMUNICATION MODEL® Italia

Distribuito in esclusiva da Coach2market S.r.l.

Les Eaux Vives – 00123 Rome - Tel.: +39 (0)6 30 88 95 63 – info@processcommunication.it

www.processcommunication.it