

Модель процесса коммуникации (PCM – Process Communication Model)

для бизнеса



PCM BY SENSEMAKERS

Компания Sensemakers - эксклюзивный дистрибьютор Модели Процесса Коммуникации в России, Казахстане, Украине, Армении и Израиле. **В нашем сообществе:**

135

сертифицированных тренеров

36

коучей

Мы проводим более 200 тренингов ежегодно. Среди наших корпоративных клиентов лидеры индустрии как в российском, так и международном сегменте.



ЧТО ТАКОЕ МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ

Модель процесса коммуникации (PCM) – это научно обоснованный инструмент для построения отношений с людьми, основанный на глубоком понимании структуры личности.

PCM научит вас лучше понимать себя и других по словам, действиям и невербальным сигналам.

Люди, освоившие PCM:

- Строят **эффективные взаимоотношения**
- Развивают свои **лидерские и коммуникационные качества**
- Создают **сплоченные, успешные команды**, которые работают с удовольствием и демонстрируют высокие результаты.



ДОКАЗАННАЯ ИСТОРИЯ



PCM сегодня:



Страны



Сертифицированных специалистов



Языков



Человек прошли профилирование

В начале 1970 годов доктор **Тайби Калер** разработал клиническую модель для быстрой психологической диагностики. Психиатры и психологи обнаружили, что с ее использованием **улучшается коммуникация** и значительно уменьшается время работы с пациентом.

В 1978 году **совместно с NASA** была создана Модель Процесса Коммуникации: чтобы строить слаженные команды астронавтов и **предвидеть реакции внутри этих команд в стрессовых ситуациях.**

В последующие годы распространение PCM росло. Модель получила применение в бизнесе, политике, образовании, личных взаимоотношениях.

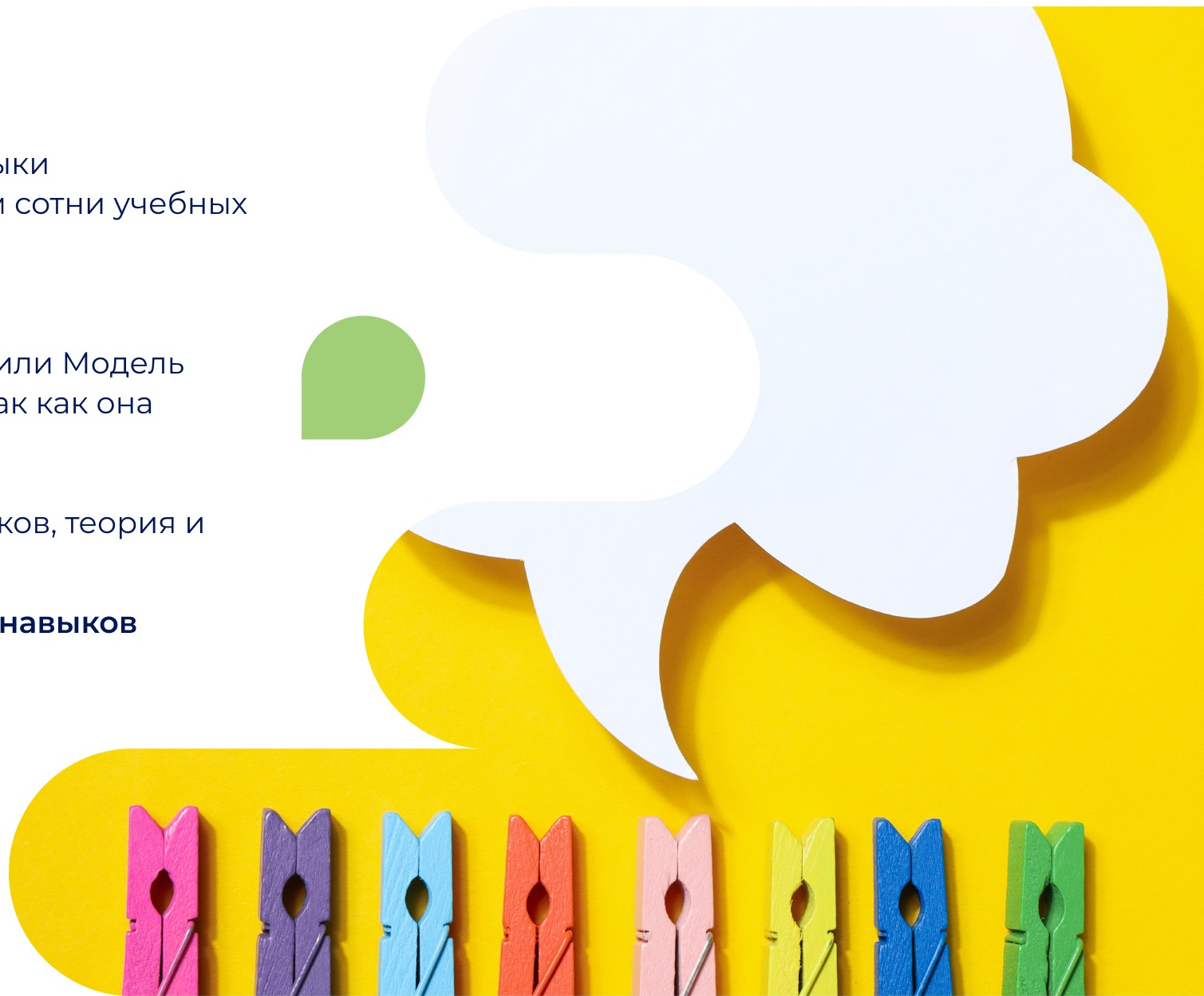
За последние 40 лет PCM продолжает развиваться. Сейчас модель используется по всему миру: в бизнесе, государственных учреждениях, личном и профессиональном коучинге.

ПРЕИМУЩЕСТВА МОДЕЛИ

Если вы хотите усовершенствовать свои навыки коммуникации и лидерства, к вашим услугам сотни учебных курсов.

Однако РСМ (Process Communication Model) или Модель Процесса Коммуникации стоит особняком, так как она **предлагает программу, направленную на:**

- ✓ Развитие **ОДНОВРЕМЕННО** знаний и навыков, теория и практика
- ✓ Развитие эффективных **КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ**
- ✓ Создание положительных **ЛИЧНЫХ СВЯЗЕЙ**



ПРЕИМУЩЕСТВА МОДЕЛИ

Другие популярные программы по развитию коммуникативных и лидерских навыков (например, DiSC, Myers-Briggs, Seven Habits) часто хорошо справляются с оценкой или объяснением важности личностных различий и помогают повысить осознание необходимости различных подходов, в зависимости от естественных предпочтений людей.

Однако, эти программы заставляют большинство обучающихся задуматься:

«Что дальше? - Что конкретно мне нужно сделать, чтобы находить общий язык и выстраивать продуктивные отношения со всеми этими людьми, у которых есть разные предпочтения?»

Они знают о различиях, но не имеют практических навыков для работы с различиями в сложных межличностных ситуациях.

Программа РСМ направлена именно на развитие практических навыков коммуникации.

Она показывает как общаться с другими, как находить общий язык, как мотивировать людей, как ими руководить, как выходить из стресса и разрешать конфликты.



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОГРАММЫ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ВСЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

- **Способность мотивировать и влиять** на принятие решений без манипуляций
- Набор приемов для **предотвращения конфликтов**
- Инструмент **для улучшения коммуникации** с любым членом команды
- Развитие **лидерских качеств и эффективности**
- Укрепление чувства **уверенности и доверия** в команде
- Создание организации, свободной от застревания в **стрессовых состояниях**
- Создание среды, которая стимулирует **развитие сотрудников**



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОГРАММЫ ДЛЯ КАЖДОГО СОТРУДНИКА

- **Лучшее понимание** смысла сообщений партнеров и сотрудников и **способность доносить** до них свои мысли эффективно и интересно
- Более полное **понимание своих коммуникационных особенностей**, своего стиля взаимодействия и **толчок к развитию своих компетенций**
- **Эффективное использование коммуникационных ресурсов** и способность моментально переключаться на разные формы коммуникации
- Способность с помощью анализа и наблюдения распознавать **наиболее подходящую форму коммуникации** для разных людей
- **Распознавание мекоммуникации**, ее профилактика и **управление стрессом** в коммуникациях



КОМУ НУЖЕН РСМ?



Собственники и акционеры бизнеса

Влияние без манипуляций, новый уровень отношений с партнерами, управление конфликтами и спорами, развитие личностных качеств, управление стрессом, предотвращение выгорания, создание атмосферы доверия



HR

Мощный инструмент для подбора и адаптации специалистов, эффективного формирования и мотивации команд, развития талантов и компетенций внутри компании



Топ-менеджмент

Более эффективное делегирование, слаженная работа команд и как следствие – оптимизация бизнес процессов, рабочий инструмент управления, повышение продуктивности отделов за счет грамотной организации систем коммуникаций, улучшение отношений с коллегами, формирование эффективных команд, рост их вовлеченности и мотивации сотрудников



Отделы продаж и работа с клиентами

Инструмент для установления доверительных отношений с клиентами и роста продаж компании, развитие навыков установления контакта, обучение продуктивному и уверенному общению, понимание принципов общения с разными типами личностей

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПРОФИЛИРОВАНИЕ

Каждый участник программы проходит анкетирование и по его результатам получает персональный профиль структуры личности KEY TO ME (40 страниц) с инструкциями и личностными рекомендациями.

Профиль описывает:

- Вашу структуру личности;
- Ваши сильные стороны;
- Ваш предпочтительный способ восприятия мира и способности использовать другие восприятия;
- Части личности, которые вы привыкли использовать, чтобы вести себя директивно, серьезно, заботливо или весело;
- Ваши предпочтительные стили взаимодействия;
- Ваши психологические потребности – источники мотивации для достижения успеха в личной жизни и карьере;
- Ваш паттерн провала – сценарий, по которому вы можете отклониться от пути к успеху в своей личной и профессиональной жизни;
- Индивидуальный план действий чтобы жить здоровой, полноценной, качественной и счастливой жизнью.
- **NB!** Возможно составление командного профиля.



ФОРМАТЫ

Тренинг проводится с личным вниманием к каждому участнику. Оптимальный размер группы - 12 человек.

• **Online:** 3-4 дня по 4 часа

• **Лично:** 2 - 3 дня

• **Дополнительные форматы:**

Индивидуальное консультирование

Индивидуальные форматы (4 часа/8 часов/1.5 дня)

Коучинг РСМ

Лекции и семинары на основе РСМ

Киноклуб РСМ

Практикум РСМ

Сообщество тренеров РСМ



ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ РСМ

Переговоры

Узнайте, кто сидит перед вами, в первые секунды разговора. Используйте это для того, чтобы развернуть переговоры в свою пользу, в любой ситуации.

Публичные выступления

Научитесь обращаться к аудитории на шести уровнях восприятия информации, строить повествование увлекательно и держать фокус внимания слушателей.

Продажи

Научитесь быстро распознавать эмоциональные потребности клиента и обращаться к нему на его языке, чтобы повысить продажи и укрепить лояльность.

Командообразование

Стройте гармоничные команды, в которых учтены сильные стороны личности каждого для высокой производительности всей организации.



ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ РСМ

Лидерство

Развивайте эмоциональный интеллект и лидерские компетенции для формирования команд, в которых стресс сведен к минимуму, а для полноценного раскрытия потенциала сотрудников созданы все условия.

HR: подбор персонала

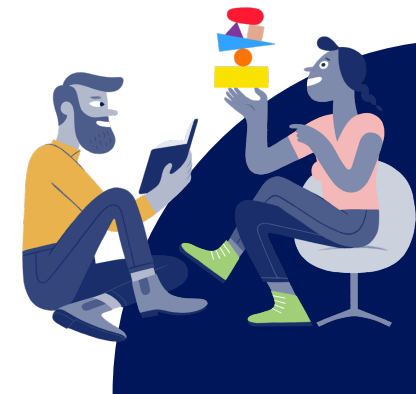
Формируйте сильные и разносторонние команды через глубокое понимание сильных сторон, личностных предпочтений и различий.

Клиентский сервис

Создайте единый стандарт клиентского сервиса на новом уровне коммуникации для повышения лояльности с инструментом, который учитывает особенности вашей целевой аудитории.

HR: мотивация и карьерная ориентация

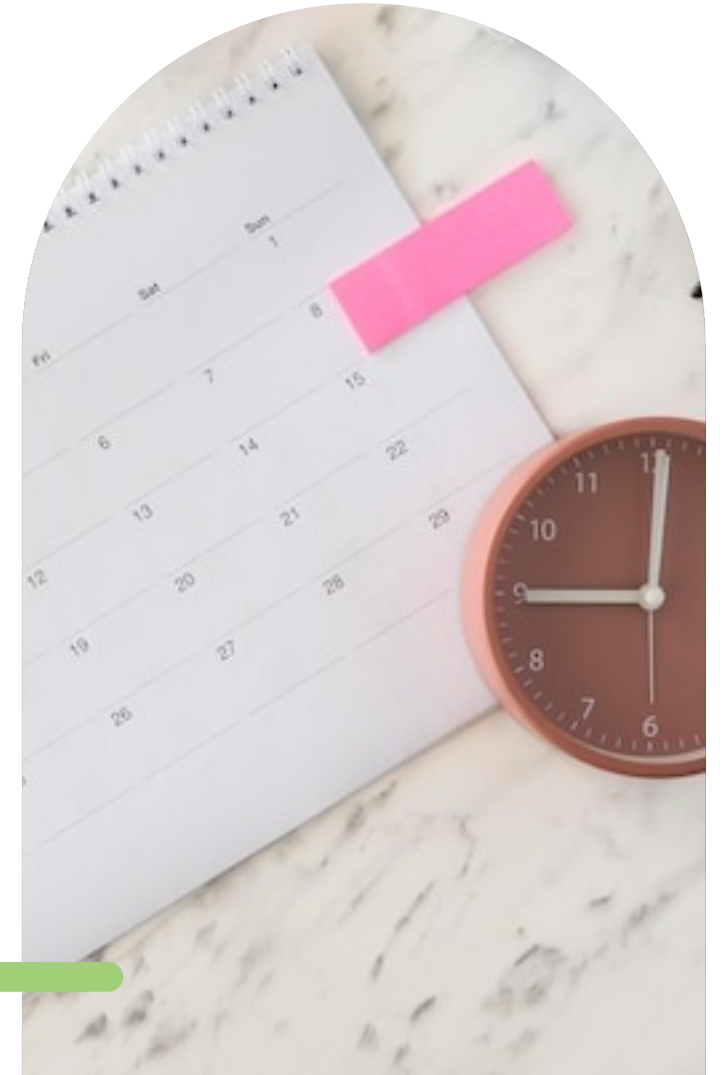
Получите ключи к мотивации любого сотрудника и инструменты для развития ответственности, а также повышения вовлеченности сотрудников.



СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

- Знакомство с историей создания РСМ
- Понятие коммуникации
- Вербальный ключ распознавания коммуникации
- Структура личности по РСМ (динамика коммуникаций)
- 6 типов личности
- Модели менеджмента/лидерства
- Невербальные ключи распознавания коммуникации
- Каналы коммуникации (языковые формы)
- Матрица среды как максимизация эффективного взаимодействия
- Психологические потребности
- Мекоммуникация (триггеры стресса и его коммуникационные проявления)

*все темы сопровождаются блоками теории и практики. Упражнения индивидуальные, групповые, в парах и видео разборы. Возможны разборы реальных кейсов группы.



ПРОГРАММЫ РСМ

Начальный уровень

- Базовый РСМ
- РСМ для лидеров

Продвинутый уровень

РСМ2

Профессиональный уровень

- Тренерский курс
- РСМ коучинг

Посттренинговое сопровождение
Киноклуб РСМ
Персональные консультации

Тренерское сообщество
Супервизии



PCM 1. БАЗОВЫЙ КУРС

PCM учит подстраиваться под обстоятельства и потребности каждого человека. На базовом семинаре PCM вы поймёте логику, вокруг которой вращается человеческое поведение, и научитесь применять модель в реальных жизненных ситуациях. Этот семинар даст вам весь необходимый инструментарий и знания, чтобы практиковать PCM и находить лучшее в себе и людях.

Итоги семинара

Глубокое понимание себя

Получив индивидуальный профиль личности PCM, вы сможете посмотреть на себя через призму достоинств и психологических потребностей. Вы увидите свою жизнь в другом свете, и это поможет вам по-настоящему реализовать свой потенциал, удовлетворить свои психологические потребности и исполнить мечты.

Социальный интеллект

Вы будете лучше считывать поведение и понимать мотивацию окружающих. Используя PCM, вы сможете быстро устанавливать контакт с любым человеком, эффективнее доносить свои идеи до каждого, убеждать и вдохновлять, мотивировать людей вокруг себя.

Управление стрессом

Изучив PCM, вы научитесь распознавать первые признаки недопонимания и зарождающегося стресса и научитесь возвращать коммуникацию в конструктивное русло. Способность быстро идентифицировать разрыв коммуникации поможет предотвращать развитие стресса и его неконструктивных проявлений.



PCM 1 УЧИТ



- Расшифровывать поведение людей и выстраивать эффективную коммуникацию.
- Строить более прочные и глубокие отношения.
- Повышать продуктивность за счёт понимания мотивационных триггеров.
- Распознавать недопонимание и предотвращать развитие стресса.
- По-новому посмотреть на лидерство и принятие решений.

После завершения этого семинара вы готовы к прохождению PCM 2: продвинутого семинара. После того, как оба курса будут пройдены, вы сможете стать сертифицированным специалистом PCM. Выбирайте между сертификацией тренера PCM и сертификацией коуча PCM.

РСМ 2. ПРОДВИНУТЫЙ КУРС

На продвинутом семинаре вы отточите свое мастерство в расшифровке моделей человеческого поведения, особенно в ситуациях возникновения недопонимания и конфликтов, а также узнаете, как со временем может меняться наша мотивация. Вы глубоко изучите триггеры стресса и возможности выхода из деструктивных сценариев, чтобы в конечном счете научиться предотвращать их.

Чему вы научитесь

Понимание личной мотивации

Вы углубите свое понимание индивидуальных мотивов и эмоций, свойственных каждому типу личности. Это поможет вам предсказывать и предотвращать интенсивный и продолжительный стресс, в который попадают люди, а также его разрушительное воздействие.

Предотвращение стресса

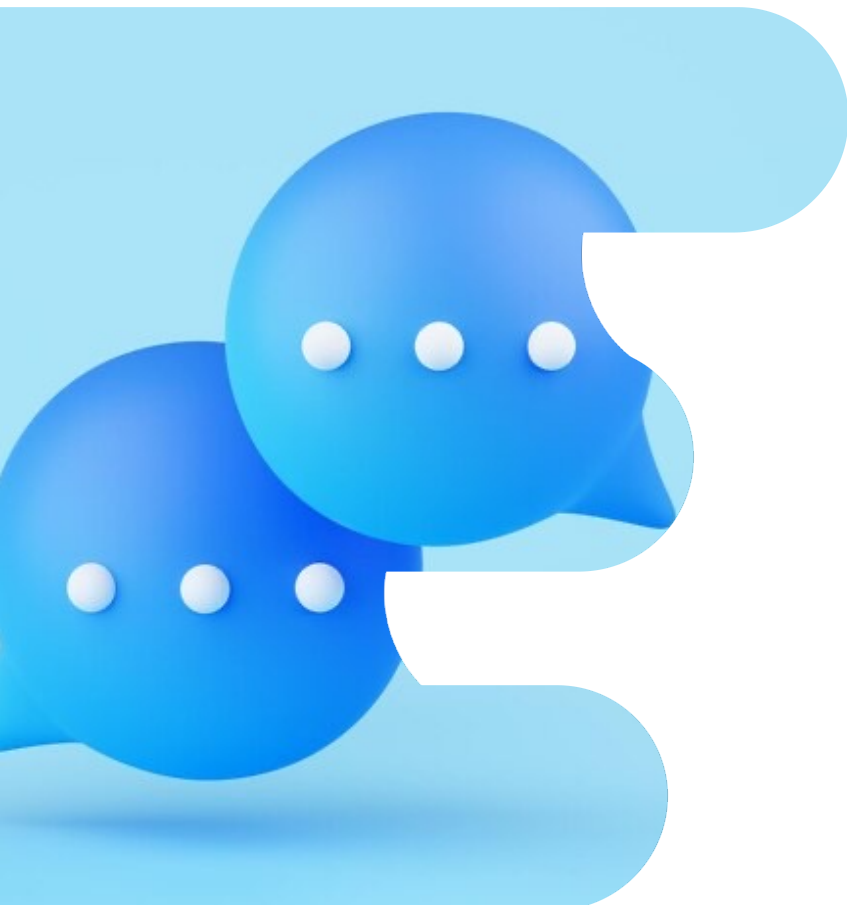
Декодируя стресс, вы с высокой точностью сможете распознавать эмоциональные паттерны в своём поведении и поведении окружающих, которые приводят к неудачам и препятствуют успеху. Это поможет положить конец взаимному непониманию, недоразумениям и конфликтам в отношениях.

Возвращение к конструктивной коммуникации

За счёт понимания особенностей поведения различных типов личности вы сможете видеть, что на самом деле хотят сказать или сделать люди в напряженных, эмоционально сложных ситуациях, разговорах и даже в переписке. Этот навык поможет в любых обстоятельствах распознавать возникшее напряжение в общении, перенастраивать и восстанавливать коммуникацию.



РСМ 2 УЧИТ



- Распознавать возникновение недопонимания и зарождение стресса
- Анализировать письменную коммуникацию, чтобы буквально читать между строк
- Подстраиваться под людей, чтобы вовлекать их оптимальным для них способом
- Идентифицировать эмоциональные паттерны, которые приводят к сбоям в ежедневном общении
- Предотвращать конфликты и оборачивать негативные ситуации во благо
- Выявлять смену мотивационных стимулов с течением жизни у себя и у других людей

КОУЧИНГ ДЛЯ РСМ / ТРЕНЕРСКИЙ КУРС

Курс по коучингу РСМ для тех, кто имеет коучинговое образование, а так же освоил продвинутый модуль обучения – РСМ 2 или является сертифицированным тренером РСМ.

Курс рассматривает:

- особенности характерных и нехарактерных структур личности, разбираем специфику различных сочетаний структуры;
- типичные проблемы для каждого из типов в базе, подходящий способ ведения сессии и особенности проявления различных надстроек над базой, влияние других этажей;
- практика в парах;
- разбор конкретных кейсов;
- рассмотрение инструментов коучинга, которые подходят на разных этапах ведения сессии.

Курс помогает внедрить РСМ в практику индивидуального коучинга:

- как выстраивать отношения с клиентом
- как составлять контракт на сессию
- как мотивировать и ремотивировать клиента
- какие техники использовать для работы с клиентами в зависимости от их структуры личности



ТРЕНЕРСКИЙ КУРС. СТРУКТУРА И ОПИСАНИЕ

ВВОДНЫЙ СЕМИНАР

Трехдневный тренинг для общего знакомства с моделью, необходимый для допуска к сертификационному курсу. Каждый участник получает свой индивидуальный профиль личности PCM®.

УГЛУБЛЕННЫЙ КУРС ПО МОДЕЛИ

Двухдневный модуль для глубокого владения входящими в модель концепциями. В частности, по работе с драйверами и механизмами провала. Позволяет научиться работе с индивидуальным профилем личности, подстраивать свое общение к любому типу личности, используя адекватный канал, фильтр восприятия и обращаясь к чувствительным психологическим потребностям.

КУРС ДЛЯ ТРЕНЕРОВ

Восьмидневный модуль, посвященный использованию модели. Углубленное изучение всех ее составляющих. Обучение проведению основного и продвинутого тренингов.

Двухдневный модуль, посвященный прикладным тренингам (PCM продажи, Quality Team) и продаже тренингов с использованием PCM®.

ПИЛОТНЫЙ ТРЕНИНГ

По окончании курса каждый тренер должен самостоятельно провести пилотный тренинг. Для проведения пилотного тренинга Вам будут предоставлены все необходимые материалы и индивидуальные профили личности для группы из 8 участников.

ЭКЗАМЕН И ВЫДАЧА СЕРТИФИКАТА

Жюри, состоящее из сертифицированных Мастер-тренеров примет у Вас экзамены::

- письменный экзамен по знанию и пониманию теории Process Communication®
- устный экзамен по теории модели Process Communication®,
- экзамен по практике Process Communication®.

Каждому участнику, успешно сдавшему экзамен, выдается международный сертификат.



ТРЕНЕРСКОЕ СООБЩЕСТВО PROCESS COMMUNICATION MODEL



- это 135 сертифицированных тренеров и 36 коучей
- это уже успешно работающие сообщества в России, Украине, Белоруссии, Казахстане, Армении и Израиле
- это безопасное пространство для общения, обмена опытом и профессиональным развитием тренеров и коучей РСМ

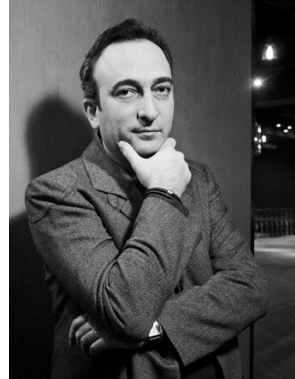
Сообщество управляется компанией **SENSEMAKERS**, представляющей интересы Kahler Communications и являющейся дистрибьютором модели.

ОСНОВАТЕЛИ SENSEMAKERS



Виктория Михайлова

- Коуч и консультант по стратегии, лидерству и партнерству.
- Мастер-тренер по РСМ и Эмоциональной асертивности.
- Советник Франции по внешней торговле, член ЕО.
- Лектор НЕС Paris и МШУ «СКОЛКОВО».



Гор Нахапетян

- Консультант по стратегии и коммуникациям
- Тренер по РСМ
- Серийный предприниматель
- Professor Emeritus Московской школы управления «СКОЛКОВО»
- Со-основатель благотворительного фонда «Друзья».



Оксана Разумова

- Эксперт в области коммуникации и стратегии, модератор стратегических сессий, консультант в сфере благотворительности
- Тренер по РСМ и Эмоциональной асертивности
- Председатель правления благотворительного фонда «Друзья».
- Член ревизионной комиссии при попечительском совете московского Политехнического музея.

ОТЗЫВЫ | ФОНД СОЦИАЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВ



После года работы было сформировано ядро сотрудников, выполняющих ключевые функции. Выполняя задачи, чувствовалось, что сотрудники могут быть более эффективными – это работа в плоскости коммуникации, а именно качестве взаимосвязей между членами команды.

Мы выбрали тренинг РСМ как зарекомендовавшую себя на рынке модель коммуникации. Базовую ступень прошли всей командой. Увидев результаты тестов на тренинге, своих и коллег, у команды не возникало вопросов относительно формулировок – все увидели свое отражение в предлагаемой типологии, а знакомясь с типами другого то и дело раздавалось "так вот почему ты так реагируешь!"

В целом, вся работа помогла увидеть членов команды разными, у людей появился общий язык про то как мы говорим про коммуникацию, а благодаря продвинутому тренингу директоров – детально проработаны этапы вхождения в конфликт и способы вывода из него. Огромная благодарность за легкую подачу самых сложных тем!

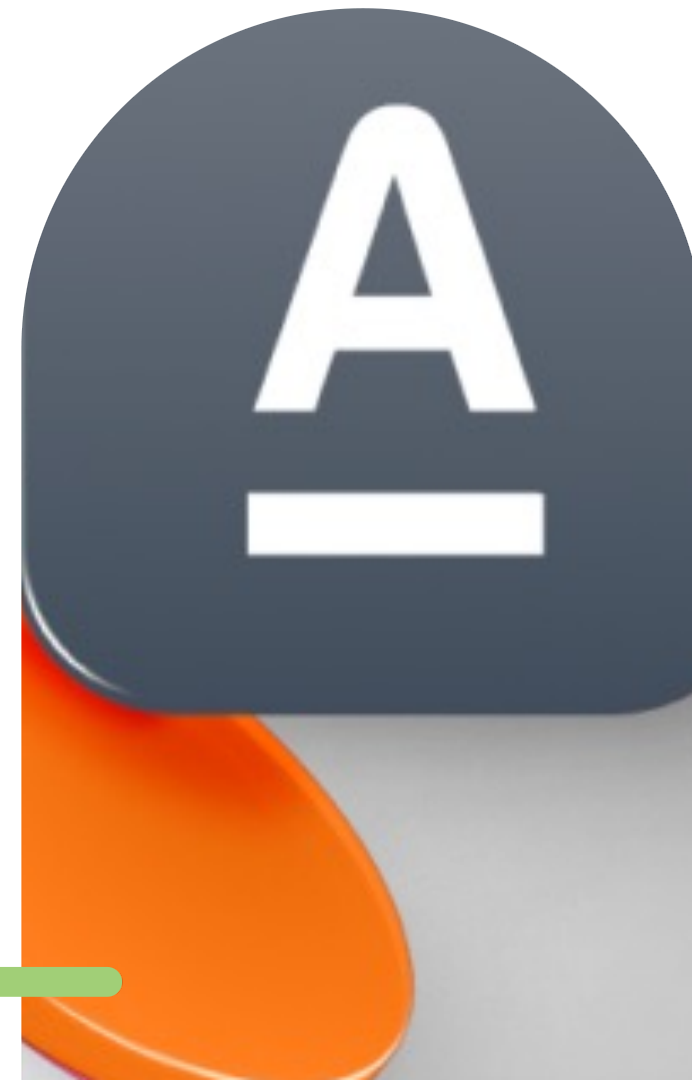
ОТЗЫВЫ | АО «АЛЬФА-БАНК»

Тренинг был потрясающий!
Очень много для себя и о себе узнала! А главное, это практически индивидуальный подход к каждому человеку! Коммуникации очень важны! Если с собеседником ещё и говорить на одном языке, это просто огонь, считаю, что в этом и заключается успех! Подобрать ключик к каждому!

Тренинг решает вопросы эффективных коммуникаций не только в профессиональной, но и в частной жизни.

Светлана Шушкова

Руководитель направления продаж накопительного и инвестиционного страхования



ОТЗЫВЫ | ШКОЛА УПРАВЛЕНИЯ СКОЛКОВО



Тренинг РСМ стал изюминкой бизнес-обучения и неожиданно простым в применении и реально действующим инструментом для решения широкого круга задач, будь то кадровый вопрос, конфликты в семье, длительные стрессы, сложные коммуникации.

Тренинг помогает посмотреть на себя и на других под иным углом, понять как, а главное почему человек общается в таком стиле, стать более толерантным к окружающим и не пребывать в стрессовом общении, а мягко находить выход и возвращаться к ОК-коммуникации.

По нашему мнению, уникальность РСМ в том, что это система с четкой структурой и конкретными примерами, весь материал изложен в доступной форме и даже есть словарики, который помогает быстрее освоить данную модель и начать ее применять.

Евгения Пилоян

Куратор программы МВА Школы управления Сколково

ОТЗЫВЫ | IBS

Разрабатывая стратегию компании на следующие 5 лет, мы поняли, что огромный потенциал заложен в корпоративной культуре, в тех принципах, которые мы исповедуем и прививаем всем нашим сотрудникам. Из года в год мы старались мотивировать нашу управленческую команду на индивидуальные достижения, на победу любой ценой, поддерживали внутреннюю конкуренцию и это, надо признаться, приносит свои плоды. Но эту модель нельзя масштабировать до бесконечности и в какой-то момент руководитель понимает, что сумма индивидуальных результатов ниже, чем результат работы в партнерстве.

В качестве платформы для создания культуры партнерства мы выбрали Process Communication Model. Мы начали понимать мотивацию друг друга и относиться с уважением к тому, что у нас у всех она разная, у нас эффективно заработала система делегирования и руководители научились договариваться друг с другом, а у высшего руководства появилось больше времени на стратегические задачи.



БРЕНДЫ С РСМ



Билайн



Tinkoff



Альфа-Банк

IKEA®

SONY



OXFORD
UNIVERSITY PRESS



L'ORÉAL

SONY

КОНТАКТЫ

Ольга Бакланова

+7-920-50-20-20

olga.baklanova@sensemakers.biz

www.sensemakers.biz

pcmruussia.ru

