

# Komunikacja oparta na modelu DISC



Ewa Worotyńska-Kos

Psycholog, Coach International Coaching Community, doradca zawodowy w Biurze Karier Politechniki Łódzkiej, od kwietnia 2021 prowadzi doradztwo i coaching kariery dla studentów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi w Biurze ds. Osób Niepełnosprawnych PŁ.

# 9

Prawidłowe komunikowanie się jest niezwykle ważne. Codziennie rozmawiamy z wieloma osobami, myśląc, że przekazywane przez nas informacje i nasze intencje są interpretowane prawidłowo. Jednak podczas rozmów z niektórymi ludźmi, możemy mieć wrażenie, że się kompletnie nie rozumiemy, że rozmawiamy w jakimś innym języku, na zupełnie innych płaszczyznach. Nasze intencje są inaczej odbierane.

Nieporozumienia i sytuacje konfliktowe uświadamiają nam, że komunikowanie się nie jest takie łatwe i wymaga ciągłego doskonalenia. Kontakt może utrudniać również niepełnosprawność, która dotyczy fizycznych i psychicznych ograniczeń. Na prawidłową komunikację wpływa również nasza kondycja psychiczna i emocjonalna. Prognozy Światowej Organizacji Zdrowia mówią o eskalacji problemu zaburzeń psychicznych. Wzrasta też w naszym społeczeństwie liczba osób z niepełnosprawnościami. Natomiast szereg trudności interpersonalnych wynika przede wszystkim z różnic w poglądach, wartościach, z funkcjonujących w społeczeństwie stereotypach i przede wszystkim **z różnic indywidualnych**.

## Co mówi nauka?

Na szczęście nauka przychodzi nam z pomocą. Wspomniane różnice indywidualne fascynowały już Hipokratesa (V w p.n.e.), który porównał naturę człowieka do czterech podstawowych soków w organizmie człowieka. Słynny Carl Gustaw Jung w 1920 roku podzielił zachowania ludzkie na cztery główne style, ale wypracował swoją teorię obserwując osoby zaburzone. Teorię rozwinął William Marston w 1927 roku, który

zidentyfikował cztery typy i dostosował model do osób bez zaburzeń.

Jeśli chodzi o efektywną komunikację, badacze, którzy wzorowali się na Marstonie, opracowali kilka modeli zachowań. Dzięki nim możemy lepiej zrozumieć pewne mechanizmy i usprawnić sposób, w jaki się porozumiewamy. Chciałabym przybliżyć jeden z takich modeli, który nazywa się DISC.

Bez względu na to z jakimi problemami psychicznymi, intelektualnymi czy niepełnosprawnościami mamy do czynienia – model DISC dotyczy każdego. Jest bardzo praktyczny i można go stosować, aby lepiej się komunikować i rozumieć wzajemnie.

## Warsztaty praktyczne z DISC

W Biurze ds. Osób Niepełnosprawnych Politechniki Łódzkiej odbył się warsztat: „Komunikacja, budowanie relacji i współpracy w oparciu o model DISC”. Podczas warsztatu realizowanego dla studentów z niepełnosprawnościami, model ten został szeroko omówiony. Studenci otrzymali raporty, dzięki którym mogli dowiedzieć się o swoim stylu zachowania i preferencjach w komunikacji z innymi. Nabyli praktyczne umiejętności rozpoznawania typów innych osób po wypowiedzianych zdaniach i obserwowanym zachowaniu.

Uczestnicy uznali, że jest to bardzo użyteczne narzędzie, które ułatwia kontakty międzyludzkie i wspiera samoświadomość oraz wiedzę o innych. Bazując na wypowiedziach studentów, wiedza o różnych stylach zachowań i komunikacji, powinna być częściej stosowana i rozpowszechniana, szczególnie wśród osób młodych

wkraczających w życie zawodowe i społeczne. Zacytuję wypowiedź jednego z uczestników warsztatu: „Poznając siebie lepiej, mogę podejmować trafniejsze decyzje”.

### Co mierzy model DISC?

Model DISC identyfikuje podstawowe cztery typy zachowań w celu ułatwienia komunikacji i interakcji między ludźmi. Każdy z nas ma dostęp i używa w swoim życiu najczęściej dwóch lub trzech stylów w różnym stopniu. Bardzo rzadko spotykamy czyste typy. Jesteśmy jednak elastyczni i w różnych sytuacjach możemy sięgać po zasoby dostępnego nam stylu zachowania. Jednak w swojej naturze najbliższy nam będzie jeden czy dwa typy zachowania, do nich będziemy wracać, gdy będziemy pod wpływem stresu lub euforii. Wiedząc jak działa dany styl, można usprawnić swoją komunikację, zwiększyć efektywność, poprawić relacje.

Model DISC nie wartościuje, czyli nie ma gorszych i lepszych typów. Nie mówi nam, czy ktoś jest zły lub dobry, nie mierzy wiedzy i umiejętności zawodowych. Nie określa i nie analizuje pełnej osobowości człowieka, tym bardziej poziomu inteligencji. Podstawowe założenie modelu jest takie, że każdy z typów niesie ze sobą potencjał, ale i konkretne wyzwania.

Nasz styl mówi, jak się zachowujemy w pierwszym odruchu. Bada naturalne, czyli spontaniczne zachowania i preferencje zarówno w sytuacjach codziennych, jak i pod wpływem stresu. DISC określa również co nas motywuje, czego się obawiamy i jaka jest nasza wartość dla organizacji. Świadomość naszych cech daje możliwość modelowania własnych zachowań tak, by się rozwijać i być efektywniejszymi.

### TYPY ZACHOWAŃ DISC

#### D – Dominujący

Zachowania: próbuje dominować, przejmować kontrolę, kierować. Jest asertywny, twardy, intuicyjny, niecierpliwy, czasem niegrzeczny i szorstki. Bezpośredni, niespokojny i ruchliwy. Nie ucieka od konfliktów. Jest niezależny, skoncentrowany na sobie i lubi konkurować.

#### Jak zidentyfikować taką osobę?

- Jest w ciągłym pośpiechu.
- Robi wiele rzeczy naraz.
- Jest bezpośredni, mówi co myśli.
- Wyraża swoją opinię jako fakty.
- Przerzywa innym.
- Może być agresywny w stosunku do innych.
- Jest wymagający.
- Pyta: "Co JA z tego będę miał?".
- Łatwo się irytuje.

Obawa: porażka i utrata kontroli



Warsztaty prowadzone przez autorkę dla studentów z niepełnosprawnościami, fot. z archiwum BON

Motywator: władza

Styl zarządzania: rządzi

Komunikowanie się: mówi do....

Wartość dla organizacji: osiągnięcie celu

#### I – Inicjatywno – komunikatywny

Zachowania: entuzjastyczny, otwarty, przyjazny, towarzyski, optymistyczny. Jest przekonujący i inspirujący. Często niezorganizowany. Ma dar do motywowania innych, uwielbia dużo mówić, skupia na sobie uwagę, unika trudnych tematów i szczegółów.

#### Jak zidentyfikować taką osobę?

- Jest otwarty i przyjacielski.
- Dużo mówi.
- Łatwo się ekscytuje.
- Jest inspirujący.
- Nie słucha przez dłuższy okres.
- Nie skupia dostatecznie uwagi.
- Unika twardych faktów.

Obawa: odrzucenie

Motywator: uznanie

Styl zarządzania: motywuje

Komunikowanie się: rozmawia z ....

Wartość dla organizacji: praca z ludźmi i poprzez ludzi

#### S-Stały, bezpieczny

Zachowanie: spokojny, opanowany, ostrożny i cierpliwy. Jest dobrze zorganizowany, szczery, wzbudza zaufanie i jest dobrym słuchaczem. Może być zbyt uступliwy, liczy się z innymi. Ma stałe wyniki, stąpa twardo po ziemi.

#### Jak zidentyfikować taką osobę?

- Jest spokojny.
- Nie ekscytuje się łatwo.
- Słucha uważnie.
- Przytakuje i łatwo akceptuje.
- Jest niewymagający.
- Ma swoją opinię, lecz nie wyraża jej publicznie.
- Jest rozważny.

Obawa: brak poczucia bezpieczeństwa

Motywator: bezpieczeństwo

Styl zarządzania: organizuje, koordynuje

Komunikowanie: słucha

Wartość dla organizacji: wspiera

#### **C - Krytyczno - analityczny**

Zachowania: Dokładny, pedantyczny, punktualny, przygotowany i logiczny. Jest zdystansowany, dyplomatyczny. Postępuje zgodnie z zasadami, jest krytyczny. Ceni porządek, skupia się na szczegółach.

#### Jak zidentyfikować daną osobę?

- Powściągliwy i na swój sposób nieśmiały.
- Jest cichy.
- Koncentruje się na szczegółach.
- Zadaje wiele pytań.
- Studiuje uważnie specyfikacje i procedury.
- Postępuje ostrożnie.
- Przygotowuje się wcześniej z danego tematu.

- Jest krytyczny, a jego krytyka opiera się na faktach, a nie na opiniach.

Obawa: konflikt i krytyka własnej pracy

Motywator: zasady i procedury

Styl zarządzania: poprzez zasady

Komunikowanie się: pisze

Wartość dla organizacji: specjalizacja, jakość, standardy

#### **Podsumowanie**

Podejście zgodne z modelem DISC to budowanie na swoich mocnych stronach, wykorzystywanie swojego potencjału, a nie skupianie się na swoich słabościach. Wykorzystywanie swoich silnych stron jest kluczowe, ale nie należy ich nadużywać. Kiedy zalety są nadużywane, paradoksalnie stają się wadami. Wtedy możemy być nie do zniesienia dla naszego otoczenia.

Aby lepiej komunikować się z innymi, pierwszym krokiem jest poznanie własnego stylu. Zrozumienie pozostałych, odmiennych od naszego zachowania to następny krok ku lepszym relacjom z ludźmi. Ważną zasadą w DISC jest **traktowanie innych tak, jak oni chcą być traktowani**, a nie tak, jak my chcielibyśmy być traktowani. Chodzi tutaj o uszanowanie preferencji drugiej osoby i wczucie się w jej potrzeby. Jesteśmy różnorodni, a traktowanie wszystkich tak samo jest nieporozumieniem.

