

دوره ارتباطات با رویکرد DiSC

• اهداف رفتاری دوره:

- فراگیر می بایست بعد از این دوره مدل رفتاری خویش را شناخته و توضیح دهد.
- فراگیر می بایست بعد از این دوره مدل رفتاری دیگران را شناخته و توضیح دهد.
- فراگیر می بایست بعد از این دوره بتواند مدل ارتباطی خود را با مدل های ارتباطی دیگران تطبیق دهد.
- فراگیر می بایست بعد از این دوره، ارتباط موثر با سایرین برقرار نماید.

سازمان



شناخت سطوح سازمانی

- شناخت ساختار رسمی و غیر رسمی در سازمان بسیار حائز اهمیت است .
- شناخت مدیران و مسئولین مافوق
- شناخت مدیران و مسئولین هم سطح شما
- شناخت مدیران و سرپرستان پایین دست شما
- شناخت افراد کلیدی ، ذینفع و تاثیر گذار
- ارتباطات و مدیریت ارتباطات

ارتباطات سازمانی



ارتباطات

- اصل تفاوت‌های فردی (شناختن خود و دیگران)

- ساختن ارتباطات # ارتباط گرفتن

- مثبت اندیشی (Positive Thinking)

- صبر

- عدم قضاوت

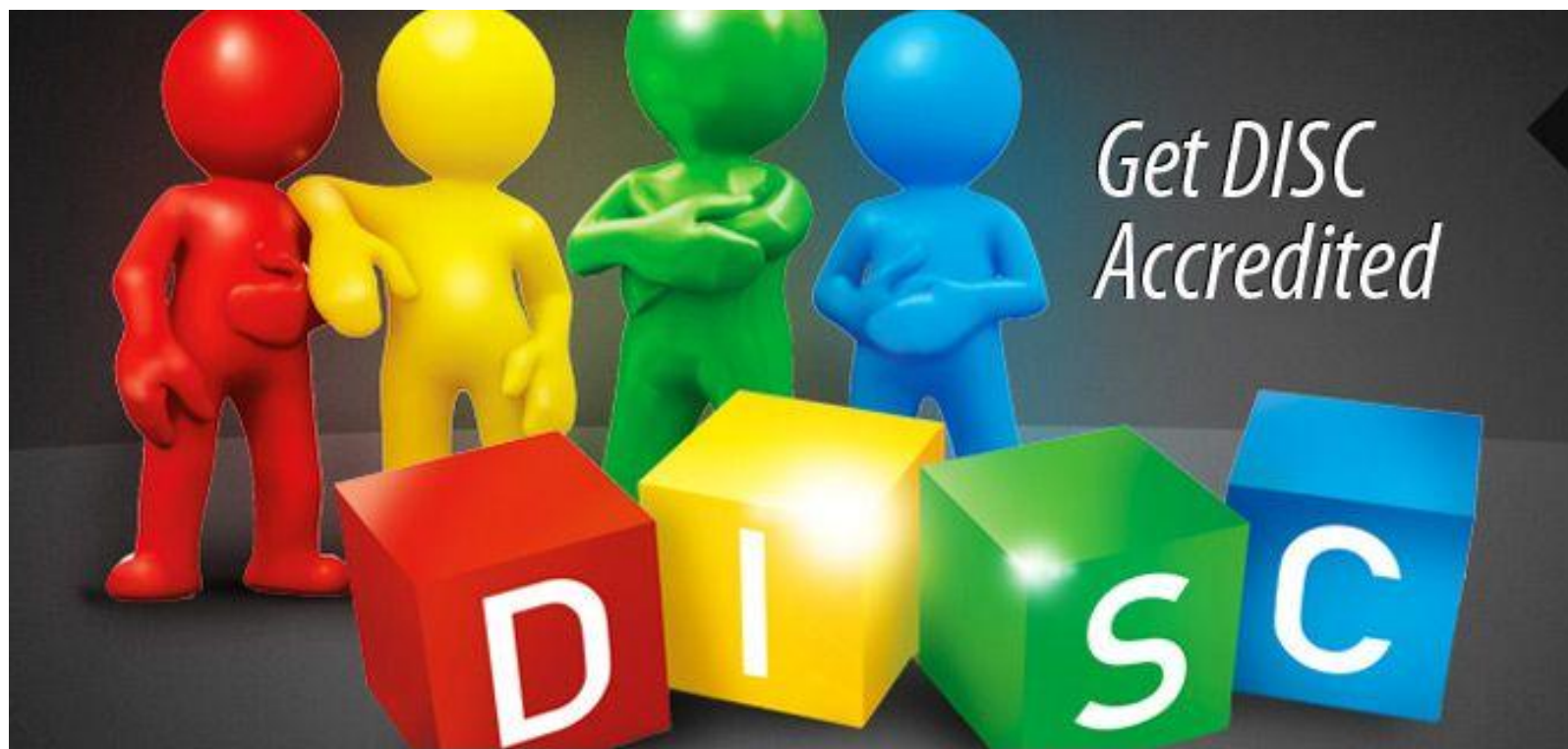




شناخت تیپ های شخصیتی

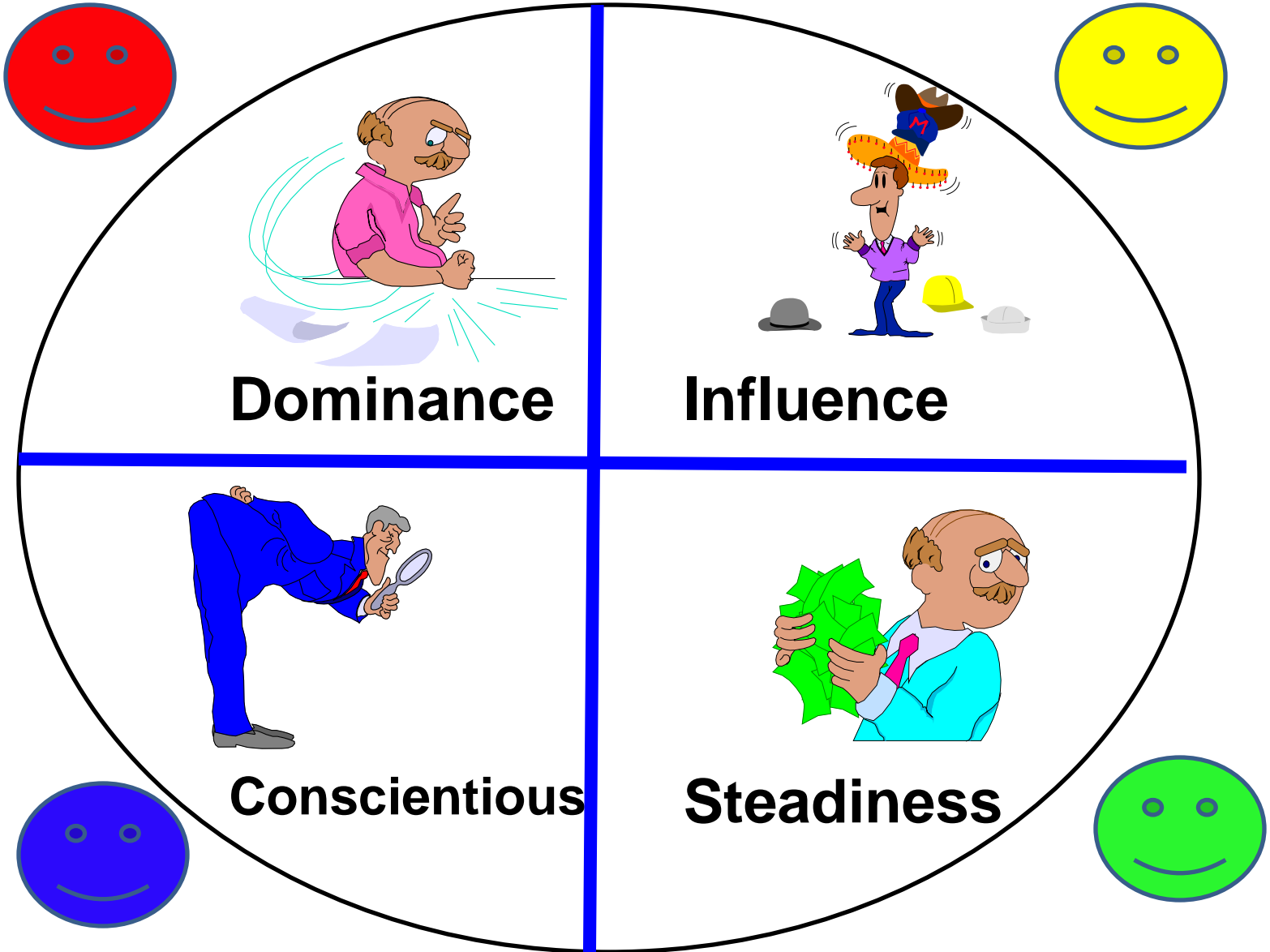
DiSC Personal Profile System

Dimensions of Behavior



DiSC Personal Profile System

Dimensions of Behavior



Dominance

تسلط - نفوذ



خود محور

رک

پرجرات

قوی و نافذ

خطر پذیر

ماجراجو

مطمئن به خود

اهل رقابت

سریع الفکر



D

I

C

S



Influence

تأثیر گذاری

شاد و سرزنده

معاشرتی

قانع کننده

با حسن نیت

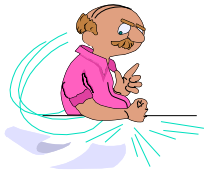
تأثیر گذار

دوست داشتنی

اجتماعی

بخشنده

باوقار



D



I

C



S





Steadiness

ثبات



D



I

C



S



صبور

وفادار

آرام

خشنود

راحت

تودار

سنجیده

خوش بر خورد

خونگرم

Conscientious

وظیفه شناسی

کمال گرا

دقیق

حقیقت جو

نظام مند

اداب دان

دارای استانداردهای بالا

تحلیل گر

حساس

جافتاده



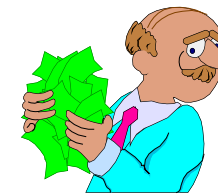
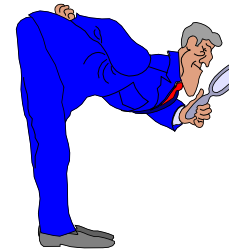
D



I

C

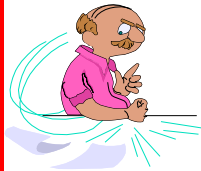
S



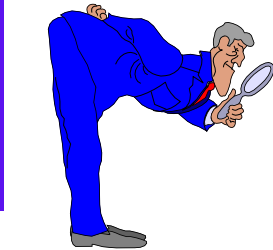
Dominance

تسلط - نفوذ

خودمحور - رک - پرجرات
 متوقع - قوی و نافذ
 خطرپذیر - ماجراجو
 قاطع - کنجکاو - مطمئن به خود
 اهل رقابت - رقابت جو
 سریع الفکر - متکی به خود
 خطرپذیری حساب شده - خود منتقد



D



C

Conscientious

وظیفه شناسی

DiSC Personal Profile System

Dimensions of Behavior

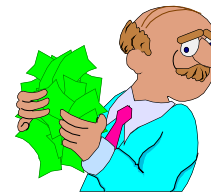
Influence

تأثیر گذاری

معاشرتی - قانع کننده
 با حسن نیت - تأثیر گذار - دوست داشتنی
 اجتماعی - بخشنده - باوقار
 جذاب - با اعتماد به نفس - متقاعد کننده



S



Steadiness

ثبات

صبور - وفادار
 وابسته به گروه - آرام - خشنود
 راحت - تودار
 باملاحظه - سنجیده - خوش برخورد
 باثبات - زودجوش - خونگرم - هوشیار - مشتاق



تشکیل تیم های هم رنگ انجام کار گروهی

تهیه لیست ویژگی های رفتاری هر گروه

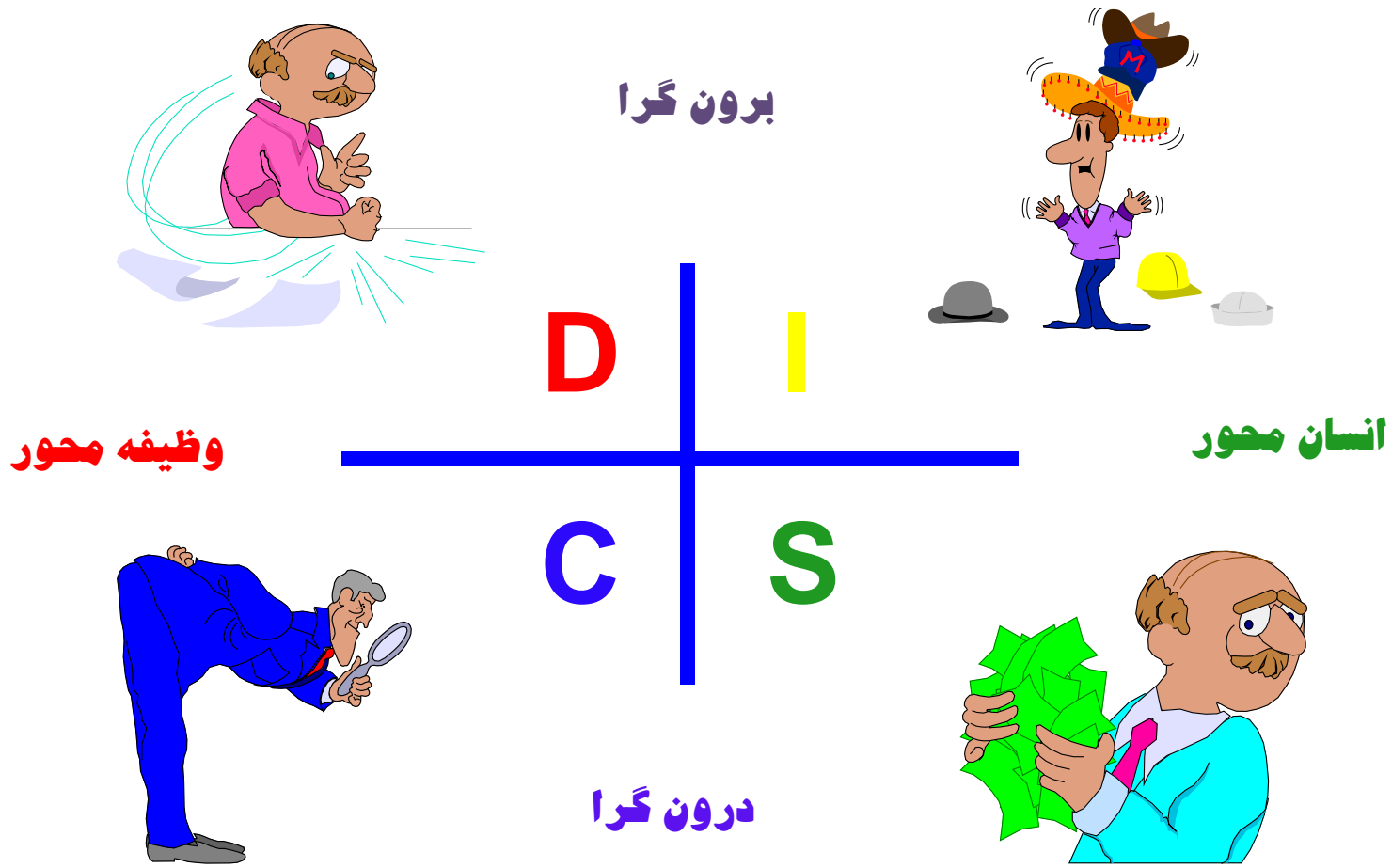


Dominance

DiSC Personal Profile System

Dimensions of Behavior

Influence



Conscientious

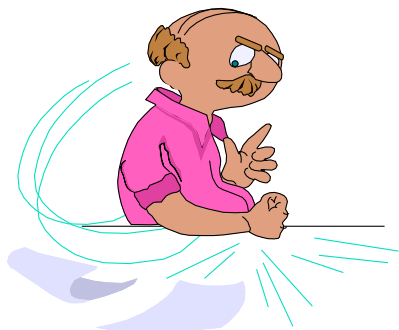
Steadiness

Dominance

Influence

DiSC Personal Profile System

Dimensions of Behavior



خود را قوی تر از محیط می بینند



محیط را خوشایند می بینند

D

I

محیط را نامطلوب می بینند

C

S



خود را ضعیف تر از محیط می بینند



Conscientious

Steadiness

Dominance

DiSC Personal Profile System

Dimensions of Behavior

Influence

فعال

سريع العمل

راسخ

جسور

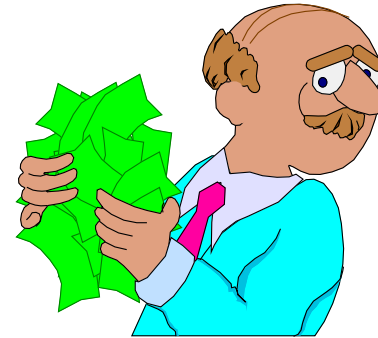


D

I

پرسشگر - منطق گرا
شکاک - چالش طلب

مقبول - مردم دار
پذیرنده - موافق



C

S

متفکر

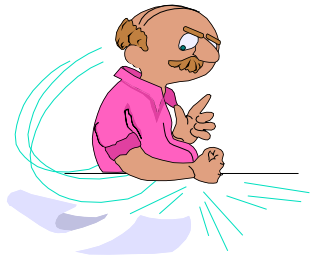
میانہ رو

آرام

مراقب

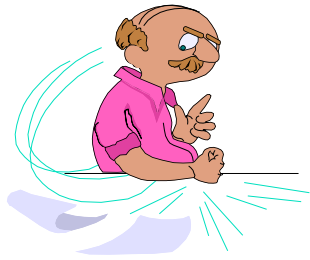
Conscientious

Steadiness



افراد با D بالا

- نتیجه از همه چیز برایشان مهم تر است
- قوی و توانا هستند
- از حل مسائل، اتمام کار و رسیدن به هدف لذت می برند
- مسئول هستند
- برای رسیدن به نتیجه به قابلیت ها اعتماد می کنند
- از چالش و رقابت لذت می برند
- علاقه مند به ریسک پذیری، به چالش کشیدن وضعیت و شکستن قوانین هستند
- سریع تصمیم گیری می کنند
- اعتماد به نفس بالا دارند
- کاملاً بی پرده صحبت می کنند
- به سرعت حوصله شان سر می رود
- به راحتی عصبانی می شوند



استراتژی کسب و کار

مدل D بالا

بایدها: گذشته آن ها را مورد تحسین قرار دهید، کاری کنید که آنها

بتوانند از نیازهایشان برای شما بگویند، وظایفتان را انجام دهید، پاسخ

های مستقیم بدهید، فاصله تان را حفظ کنید

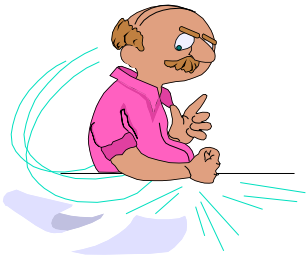
نبایدها: ارائه جزئیات بیش از حد، قطع کردن صحبت آن ها، دیر

کردن نسبت به زمان مقرر

• **تمرکز بر روی:** نکات اساسی و سودآور، میزان کارآیی

استفاده از کلمات: نتایج، جدید، رهبری، پیروزی، انتخاب ها، سریع

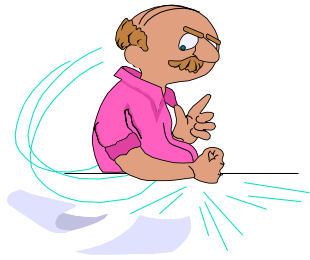
تاکید بر انجام هر چیزی توسط آنها



مشاهدات رفتاری

مدل D بالا

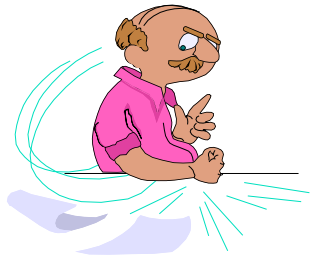
- نحوه صحبت: سریع و معمولاً با صدای بالا
- علایق: ورزش ها و بازی های رقابتی
- به نمایش گذاشتن: تقدیر نامه، جوایز و تصویرشان به همراه افراد مهم
- چگونگی انگیزش: تقابل های فردی
- محدودیت ها: بسیار کم تحمل، بعضاً زیاده خواه
- نگرانی: مورد سوء استفاده واقع شدن



این افراد طالب محیطی هستند که در آن :

مدل D بالا

- اقتدار و اختیار باشد .
- شهرت، اعتبار و دارای چالش باشد.
- فرصتهایی برای ایجاد دستاوردهای فردی وجود داشته باشد.
- گستره وسیع عملیاتی وجود داشته باشد.
- جوابهای رک و صریح بیان شوند.
- فرصتهایی برای پیشرفت فراهم باشد.
- کنترل و نظارت نباشد .
- فعالیتهای جدید و متنوع زیادی باشد .



برای موثر بودن. این افراد نیاز دارند که :

مدل D بالا

- کارهای سخت به آنها واگذار شود.
- درک کنند آنها به دیگران نیاز دارند.
- فنون و روش ها را بر اساس تجربیات عملی پایه گذاری کنند.
- هرازگاهی شوکهایی را دریافت کنند.
- گروه آنها را بشناسد.
- دلایل خود را برای نتایج بیان کنند.
- از عوامل بازدارنده موجود آگاه شوند.
- خود را با دیگران هماهنگ کنند و آرامش بیشتری داشته باشند.

نشانه / سمبل



افراد با | بالا



- به روابط و مردم اهمیت می دهند، مردم دار هستند
- خوشبین، دلنشین و اجتماعی هستند
- در قانع کردن مردم موفق هستند
- به تیم اهمیت می دهند
- می توانند "رویای بزرگ" را ببینند و آن را بیان کنند
- به مردم اعتماد می کنند
- ارتباط با آنها لذت بخش است
- علاقه مند به ملاقات با افراد جدید هستند
- علاقه مند به کار با دیگران و برقراری ارتباط شبکه ای هستند
- به شکستن قوانین تمایل دارند
- از کار با دیگران انرژی می گیرند
- الهام بخش هستند
- از جزئیات بیزارند
- شنونده بر مبنای موقعیت هستند



استراتژی کسب و کار

مدل | بالا

بایدها: رفتار دوستانه و اجتماعی، حذف القاب، ابراز و اظهار اشتیاق و انرژی.

نبایدها: منفی بودن، بحث و جدل در مورد جزئیات، انتظار سر وقت بودن.

تمرکز بر روی: اجازه دهید صحبت کنند، شما گوش فرا دهید و مطالباتشان را به گونه ای دیگر بیان کنید، به دست آوردن ارزش و اختیار اجتماعی آن ها.

استفاده از کلمات: مهیج، خلاقانه، تفریح، من احساس می کنم، من شما را پشتیبانی می کنم.

آنها عاشق شناخته شدن و در مرکز توجه بودن هستند

مشاهدات رفتاری



مدل ۱ بالا

نحوه صحبت: با اشتیاق و علاقه. تمایل به گپ زدن

علاقه: فعالیت های مردمی .

به نمایش گذاشتن: یادبودهای دوستان و مشتریان

چگونگی انگیزش: شناخته شدن در اجتماع

محدودیت ها: تا حدودی سازمان نیافته به نظر می رسند

نگرانی: عدم مقبولیت فردی (مورد قبول و توجه قرار نگرفتن)



این افراد طالب محیطی هستند که در آن :

مدل | بالا

- شناخت اجتماعی و عامه پسند وجود داشته باشد.
- شناخت عمومی از توانایی ها باشد .
- آزادی بیان وجود داشته باشد .
- فعالیتهای گروهی خارج از محیط کار وجود داشته باشد .
- ارتباطات دموکراتیک و مردمی باشد.
- محیط فارغ از کنترل و پرداختن به جزئیات باشد و همچنین فرصت هایی جهت بیان پیشنهادات باشد.
- فرصت هایی برای مربی گری و مشاوره باشد .



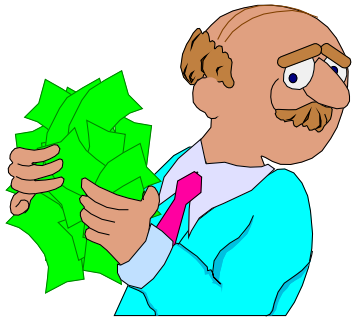
با چه مواردی انرژی از دست می دهند

مدل ۱ بالا

- کار در محیط های منفی، سرد و بدبین
- کارهای روتین و کار با جزئیات زیاد
- جدی بودن در برنامه زمان بندی
- کار به تنهایی
- احساس کنار گذاشته شدن
- نگرانی شدن در جمع

نشانه / سمبل





افراد با S بالا

□ ارتباط و پیشرفت تدریجی برایشان اهمیت دارد

□ وفادار هستند

□ صبور و متفکر هستند

□ دلسوز، پشتیبان و دارای رفتار دوستانه هستند

□ شنونده خوب و هم تیمی قابل اتکا هستند

□ هدفشان کمک به دیگران است

□ به کندی تغییر می کنند

□ در مکان هایی که پایدار و هم آهنگ هستند زیاد کار می کنند (اغلب

دور از چشم دیگران)

□ از تناقض و تغییرات آنی بیزارند

□ کمک طولانی و دنباله دار را مهم می پندارند

□ صبور هستند و از ابتدا تا انتها با پروژه خواهند ماند



استراتژی کسب و کار

مدل S بالا

بایدها: تنظیم قدم به قدم یا مرحله به مرحله جهت اجرا، اظهار ارادتمندی، آن ها را از روند پیشرفت آگاه کنید و مرجع ارائه دهید

نبایدها: صحبت صریح (رک) یا با صدای بیش از حد بلند، انتظار تصمیم گیری سریع یا بهره جویی از زمانی که باید با خانواده باشند.

تمرکز بر روی: برقراری و ایجاد رابطه و اعتماد، ساختار یافته و منظم بودن
استفاده از کلمات: ضمانت، اطمینان، در مورد آن فکر کنید، به من کمک
نمایید

آنها به عدالت و برابری انسانها معتقد هستند.



مشاهدات رفتاری

مدل S بالا

نحوه صحبت: ساختار یافته. منطقی و با آوایی ملایم

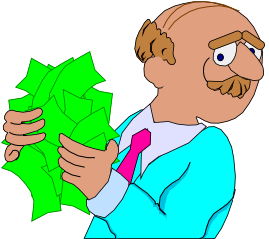
علاقه: فعالیت های خانوادگی. فعالیت در گروه های کوچک

به نمایش گذاشتن: عکس های خانوادگی. احتمالاً دارای گل و گیاه در محیط کار

چگونگی انگیزش: پروژه های تیمی و کمک به دیگران

محدودیت ها: مقابله در برابر تغییر

نگرانی: ریسک پذیری و مقابله طلبی



این افراد طالب محیطی هستند که در آن :

مدل S بالا

- شرایط موجود حفظ شود مگر آنکه دلایلی برای تغییر وجود داشته باشد
- روال روزمره و قابل پیش بینی حاکم باشد .
- عملکردشان مقبول واقع شود .
- حداقل اشتباه را داشته باشند .
- از افراد خالصانه قدردانی شود .
- گروهی آنها را بشناسند .
- روند کار استاندارد باشد .
- برخوردها و درگیری ها کم باشد .

با چه مواردی انرژی از دست می دهند



مدل S بالا

- مواجه شدن با تغییرات سریع و غیر پیش بینی شده
- مواجه شدن با افراد رقابت جو و تهاجمی
- عدم حمایت سرپرست یا همکارشان
- تحت فشار بودن برای تصمیم گیری یا اعمال تغییرات
- قضاوت غیر منصفانه در مورد آنها

نشانه / سمبل





افراد با C بالا

- به کیفیت و درستی اهمیت می دهند
- مظهر واقعیت هستند
- قبل از تصمیم گیری تحقیق کافی می کنند
- برای منطقی بودن خود ارزش قائل هستند
- از سیستم ها و رویه هایی که قابل پیش بینی است پیروی می کنند
- علاقه مند به جزئیات هستند
- علاقه مند به کار انفرادی بر روی پروژه ها هستند
- منظم هستند
- کمال گرا هستند



استراتژی کسب و کار

مدل C بالا

بایدها: سر وقت و آماده بودن، دقیق بودن، انتظار داشته باشید که تا

اندازه ای شکاک باشند، به پارامترهای زمانی توجه کنید

نبایدها: قطع صحبت آن ها، اتلاف وقت، عجله کردن، مرتکب اشتباه

شدن به خصوص به صورت کتبی

تمرکز بر روی: حقایق و نه احساسات، خیلی وارد مسائل شخصی نشوید

استفاده از کلمات: حقیقت این است که، کیفیت، تجزیه و تحلیل، واقع

بینی، تکرر انتخاب

نشانه: علامت سوال ؟ - آنها می خواهند "چرای" هر کاری را بدانند.



مشاهدات رفتاری

مدل C بالا

نحوه صحبت: معمولاً با صدای یکنواخت و احساس کم. خیلی دقیق

علاقه: پروژه های انفرادی

به نمایش گذاشتن: جداول. نمودارها و مطالب عملیاتی

چگونگی انگیزش: برنامه ریزی خوب. سر وقت بودن. فعالیت های گروهی کوچک

محدودیت ها: بیش از حد منتقد از خود و دیگران

نگرانی: انتقاد از کار و اشتباهات وی

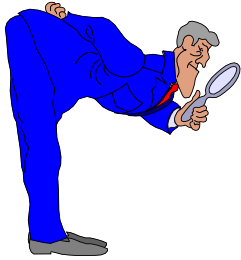


مدل C بالا

این افراد طالب محیطی هستند که در آن :

- انتظارات از عملکرد آنان به وضوح تعیین شده باشد.
- کیفیت و دقت اهمیت داشته باشد .
- جو فعال و جدی حاکم باشد .
- فرصت هایی برای نشان دادن مهارت ها موجود باشد .
- فرصت برای پرسیدن ” چراها ” فراهم گردد .
- برای بررسی کامل، فرموله کردن برنامه ها و حفاظت از آنها تا انتهای پروژه زمان کافی داشته باشند .
- رویه و روال های کاری موجود باشد .
- اطلاعات و داده ها در دسترس باشد .

با چه مواردی انرژی از دست می دهند



مدل C بالا

- تغییرات ناگهانی پیش بینی نشده .
- از آنها در خواست شود که اجتماعی باشند و احساساتشان را نشان دهند .
- نداشتن زمان کافی برای کامل کردن اطلاعات و بررسی رویه و روال ها .
- برخورد با افرادی که شرایط را درک نمی کنند .
- کار در سیستمی که کیفیت پایین دارد و یا مقررات امنیتی نداشته باشد

نشانه / سمبل



تاریخچه

بقراط ، بزرگترین حکیم یونانی، رفتار انسان را در ۴۰۰ سال پیش از میلاد، مشاهده و مورد بررسی قرار داد. او متوجه شد که ما انسانها در رفتار های خود تشابهات و تفاوتهایی را نشان می دهیم. بقراط رفتار انسان را به چهار دسته **صفاوی**، **دموی**، **بلغمی** و **سوداوی** تقسیم کرده بود. به عبارت دیگر، ما انسانها همگی یکسان هستیم اما با این وجود هر کدام منحصر به فرد می باشیم.

دانشمندان دیگری نیز مانند جالینوس رفتارهای انسان را به مدل های مختلفی تقسیم کرده بودند که امروزه نیز در علم پزشکی به آنها اشاره می شود.

با ادامه دادن این گونه مشاهدات، اثبات شده است که رفتارهای قابل مشاهده می توانند در گروههایی طبقه بندی شوند. این عمل باعث بوجود آمدن پدیده ای شده است که اکنون به نام " زبان رفتاری Behavioral language " آنرا می شناسیم.

مدل DiSC

مدل DiSC براساس مطالعه روان شناسی کارل یونگ
Carl Jung و ویلیام مولتون مارستن William
Moulton Marston به وجود آمده است. با توجه به
فعالیت هایی که بیل بانستتر Bill Bonnstetter در
جهت پیشرفت، توسعه و اعتبار بخشی مدل فوق نمود،

این مدل هم اکنون در سطح جهانی به عنوان مدل رفتاری برتر در بسیاری از موقعیت ها قابل استفاده می باشد که برخی از آنها به قرار زیر است :

ارتباطات

فروش

کار تیمی

روابط خانوادگی

فعالیت های ورزشی

انتخاب کار

• خدمات مشتریان

• بازاریابی

• مدیریت زمان

• روابط اجتماعی

هر فرد، از طریق دو فرآیند ذاتی (وراثت) و پرورشی (تعلیم و تربیت محیطی)، یک مدل رفتاری منحصر به فرد برای خود ایجاد می کند .

مدل رفتاری شما، درگاه ارتباطی

doorway of communication

و تعاملات افراد با شما و همچنین اصول و نحوه

برخورد شما با افراد دیگر می باشد.

تعاملات افراد با شما

اگر یک فرد مطابق **مدل رفتاری شما** با شما ارتباط برقرار کند، شما متمایل به **باز کردن** این درگاه ارتباطی می باشید. اما اگر یک شخص به طور عمدی یا غیر عمدی مطابق مدل رفتاری شما عمل نکند، شما متمایل پیدا می کنید تا درگاه ارتباطی خود را تا **حدودی** / **کاملاً ببندید و یا قفل** کنید.

نحوه برخورد شما با افراد دیگر

اگر شما مدل های رفتاری دیگران را بشناسید، می توانید درجه و لحن صدا، شیوه و سرعت حرکت، کلمات و زبان بدن خود را با مدل رفتاری آنها تطبیق دهید. نتیجه این عمل، داشتن درگاه باز برای ارتباط برقرار کردن و رابطه ای با تنش کمتر می باشد.

اطلاعات بیشتر در ارتباط با ابزار DISC

آیا DISC یک ابزار برای شناخت شخصیت است؟

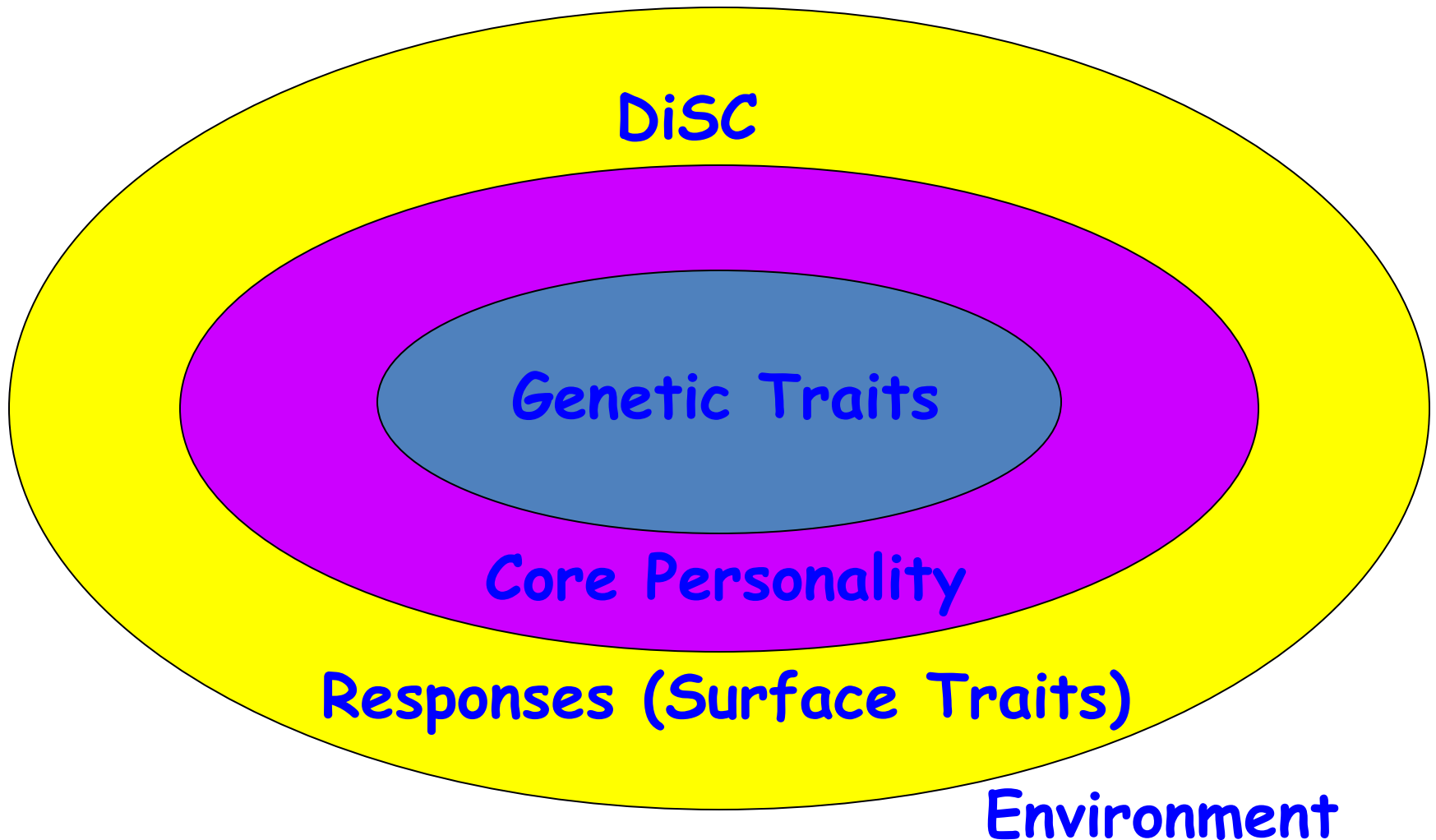
شخصیت افراد از لایه های مختلفی تشکیل می شود، برخی از این لایه ها عبارتند از: **هوش**، **ارزش ها**، **مهارت و تجربه**، **آموزش و تحصیلات**، **رفتارها و احساسات** قابل مشاهده فرد

بالتبع بررسی شخصیت افراد نیازمند مهارت های بسیار فراوانی می باشد. نکته قابل اشاره در مورد ابزار **DISC** این است که با استفاده از این ابزار تنها **مدل رفتاری قابل مشاهده افراد** را می توان اندازه گرفت.

بنابراین باید همواره در زمان استفاده از ابزار **DISC** این نکته را در نظر گرفت که مواردی که به آنها اشاره می شود در ارتباط مدل رفتاری افراد است و به حیطه شخصیت افراد وارد نمی شود.

DiSC Personal Profile System

Marston's Model



فرضیات

۱. ابزار DISC در گاهی به سوی ارتباطات بهتر می باشد. البته حیطة منحصر به فرد بودن یک شخص، گسترده تر از مدل DISC می باشد در نتیجه، مدل های رفتاری با "تست های شخصیتی" یکسان نیستند.

فرضیات

۲. هدف از استفاده مدل رفتاری ایجاد رابطه برنده/ برنده می باشد و

هیچ وقت نمی بایست از این ابزار برای "برچسب زدن" افراد

استفاده کرد.

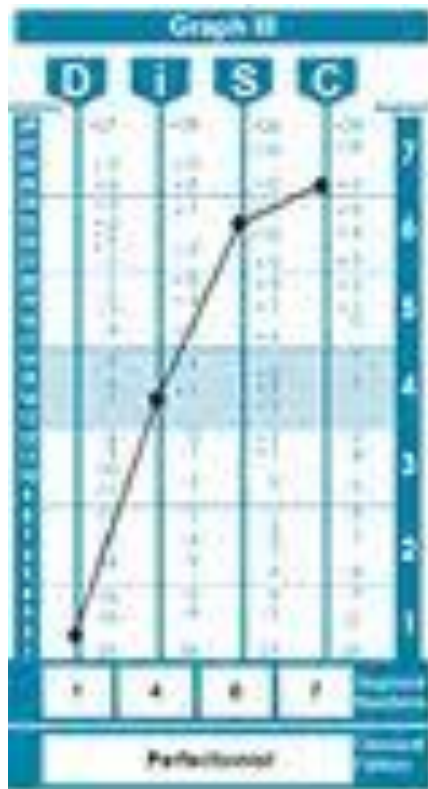
فرضیات

۳. هر شخص قابلیت موفق شدن را داراست. ما همگی به طرق مختلف موفق می شویم. یک مدل رفتاری، برتری نسبت به مدل رفتاری دیگر ندارد.

فرضیات

۴- طراحی مدل رفتاری شما ترکیبی از درصدهای مختلف کم و زیاد (highs and lows) چهار فاکتور D,I,S,C می باشد و ترکیب این فاکتورها است که رفتار شما را تشکیل می دهد.

نمودار



فرضیات

۵. هر شخص توانایی و قابلیت تطابق با هر مدل رفتاری را دارا می باشد. در بعضی از مواقع این مطابقت نیاز به صرف انرژی زیادتری دارد. اینکه چقدر طول می کشد تا هر فرد تطبیق بیابد. قابلیتی منحصر بفرد و متفاوت (در هر فرد) است.

تکنیک **DISC** تمایلات طبیعی (مدل رفتاری) شما را مشخص می کند و دانش و مهارتی در اختیار شما قرار می دهد که بگونه ای آگاهانه بنا به ضروریات و موقعیت ها، خود را تطبیق دهید.

DISC Personal Profile System



از همکاری و مشارکت شما متشکرم

امیدوارم که خوب یاد گرفته باشید و به
دیگران نیز منتقل نمایید.

