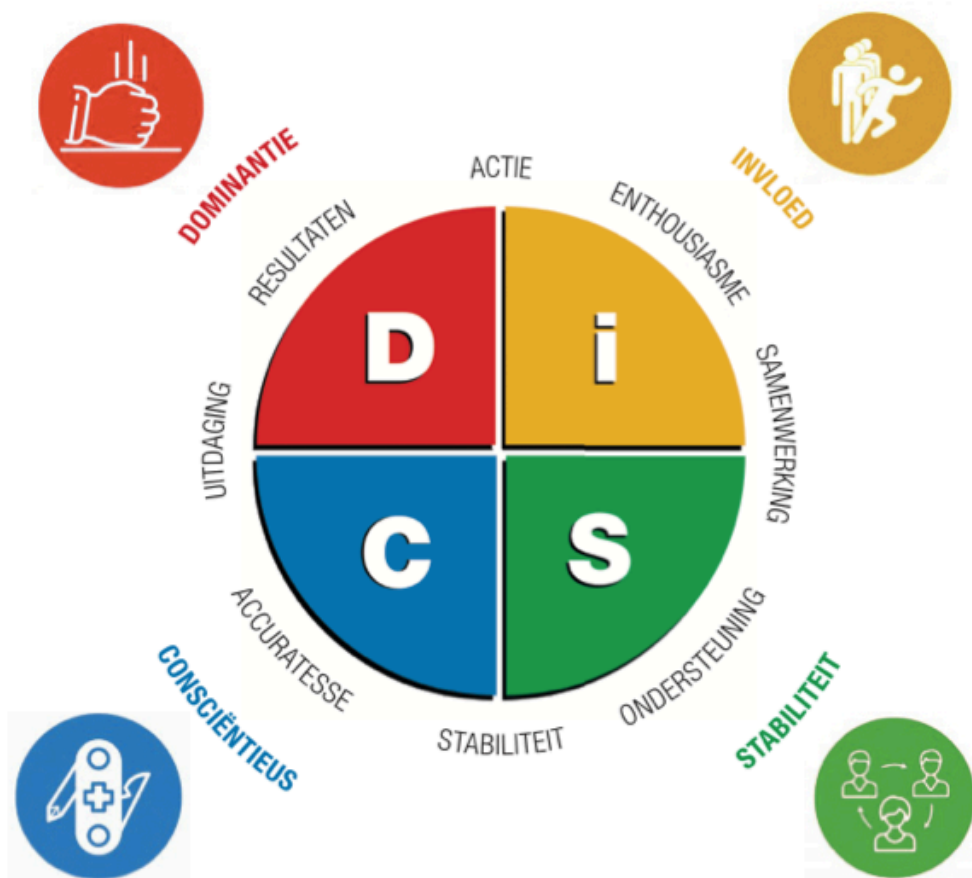


INERZ

Training & Consulting

DiSC

Zelfkennis als eerste stap naar succesvolle communicatie





Auteur: Inez Neefjes - Beunen
INEZ Training & Consulting
Manderscheidtsingel 26
6017 GC Thorn
inez@inez-tc.nl
www.inez-tc.nl

Redactie: Judith van Bilsen

Eerste versie, november 2018

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit e-book mag worden verveelvuldigd, opgeslagen in een automatisch gegevensbestand of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de auteur.

Voorzover het maken van kopieën uit dit e-book is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht. Voor het overnemen van gedeelte(n) van deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatie- of andere werken, in welke vorm dan ook, dient men zicht tot de auteur te wenden. Ondanks alle aan de samenstelling van dit e-book bestede zorg kunnen noch de redactie, noch de auteur, aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van enige fout in dit e-book.

Voorwoord

Beste lezer,

Gefeliciteerd! Je hebt een belangrijke stap gezet in je persoonlijke ontwikkeling met de aanschaf van dit e-book. Je leest alles over de achtergrond van DiSC, maakt kennis met de verschillende profielen en de bijbehorende sterke kanten en valkuilen. DiSC helpt mensen al jaren om meer inzicht te krijgen in hun eigen gedrag. En te leren om gedrag en drijfveren van anderen te herkennen en waarderen.

Stijlen herkennen en je eigen gedrag situationeel inzetten vergt enige oefening en reflectie. Om je eigen voorkeursgedrag te leren kennen, kun je een DiSC gedragsstijltest maken. In ongeveer 15 minuten vul je een vragenlijst in over je eigen drijfveren en gedrag. Je ontvangt hiervan een uitgebreide rapportage met inzichten in je sterke kanten, je valkuilen en tips voor je persoonlijke ontwikkeling. Ook lees je over jouw relatie met andere profielen en hoe je hierin effectiever kunt zijn. Hoe kijken andere profielen aan tegen jou?

Een DiSC gecertificeerde trainer of coach kan je helpen om je persoonlijke profiel nog beter te begrijpen. Om te verklaren waarom sommige relaties vanzelf lijken te gaan en andere moeizamer zijn. En om te oefenen met verschillende vormen van gedrag. Die wel passen bij jou en die tegelijkertijd je gesprekken doeltreffender en prettiger maken. Er gaat een wereld voor je open!

Gebruik dit e-book als naslagwerk. Sla het regelmatig open en relateer wat je leest aan je eigen ervaringen. Leer om beter samen te werken met anderen en ontdek hoe verschillende profielen omgaan met veranderingen op het werk.

Je zult zien dat je relaties met anderen verbeteren. Gesprekken verlopen prettiger, er is minder frustratie en je gesprekspartners zullen ook meer begrip voor jouw drijfveren kunnen opbrengen. Je hebt meer invloed dan je denkt!

Ik wens je veel inspiratie en heel veel succes in het ontdekken van jezelf en het verbeteren van je contacten met anderen!

Inez Neefjes
INEZ Training & Consulting



Inhoud

Wat is DiSC?	5
Hoe kan DiSC jou helpen om succesvoller te worden?	6
5 uitgangspunten van DiSC	7
Achtergrond van DiSC	8
De DiSC gedragsstijlen uitgelegd	10
Prioriteiten en drijfveren	10
DiSC in teams	25
DiSC in veranderprocessen	30

DiSC communicatiestijlen

WAT IS DISC?

'Het gedrag van een mens is een functie van de persoonlijkheid en de omgeving.' – Kurt Lewin

Al meer dan 30 jaar gebruiken miljoenen mensen de DiSC profielen en instrumenten om meer over zichzelf en anderen te leren. De basis van persoonlijk en professioneel succes ligt in het kennen van jezelf en het begrijpen van anderen. DiSC maakt je bewust van de impact van je acties en gedrag op anderen en andersom. Met DiSC leer je dat verschillen tussen mensen een groot goed zijn. Als we onze verschillen zien, begrijpen en respecteren kunnen we elkaar aanvullen in plaats van in de weg zitten.

In het dagelijks leven kun je verschillende gedragsstijlen observeren. Denk eens na over collega's, vrienden of familieleden. En ontdek hun verschillende soorten gedrag en communicatiestijlen.

DiSC is een model dat de gedragsvoorkeuren van mensen terugbrengt tot een begrijpelijk geheel. Het geeft je een universele taal om gedrag bespreekbaar te maken, te herkennen en te waarderen.

DiSC meet:

- hoe je omgaat met problemen en uitdagingen;
- hoe je anderen beweegt en overhaalt tot jouw standpunt;
- hoe je omgaat met veranderingen in je omgeving;
- hoe je omgaat met regels, details en procedures.

Wat doet DiSC niet?

DiSC meet gewoontes en prioriteiten, geen vaardigheden. DiSC voorspelt niet of je succesvol wordt in een bepaalde baan. DiSC mag nooit als enige recruitmenttool gebruikt worden. Verder is het geen Emotional Intelligence tool. DiSC kan wel gebruikt worden om je emotionele intelligentie te ontwikkelen.

HOE KAN DISC JOU HELPEN OM SUCCESVOLLER TE WORDEN?

De perfecte persoonlijkheid, het 'schaap met de vijf poten', bestaat niet. Maar waarom zijn sommige mensen succesvoller in hun carrière dan anderen? Dat heeft natuurlijk met veel factoren te maken. De belangrijkste factor is of je erin slaagt om je innerlijke potentieel (je echte zelf) en je uiterlijke gedrag (observeerbaar door de buitenwereld) zoveel mogelijk met elkaar in overeenstemming te brengen.

Veel mensen spelen, bewust of onbewust, een rol. Ze gedragen zich op een manier die eigenlijk niet bij hen past. Succesvolle mensen ontwikkelen een eigen gedragsstijl. Ze kennen hun sterke kanten, maar ook hun grenzen. En ze weten hiermee om te gaan zodat ze ook kritieke situaties of conflicten beheersen.

De kern van DiSC ligt in het leren kennen van je eigen, unieke gedragsstijl en de sterke kanten en valkuilen die hierbij horen. Zodra je jouw echte 'zelf' goed kent, kun je verkennen op welke manieren je jouw sterktes vaker of anders kunt inzetten. Om ook in situaties waar je nu wel eens moeite mee hebt, toch je doel te bereiken.

DiSC helpt je om:

- je eigen gedrag beter te begrijpen;
- te begrijpen hoe jouw gedrag effect heeft op het gedrag van anderen;
- te leren welk gedrag echt bij jou past;
- je communicatie effectiever te laten verlopen;
- verschillen te waarderen en er gebruik van te maken;
- prioriteiten of drijfveren van anderen te begrijpen;
- beter en productiever samen te werken met anderen;
- en zo effectiever te zijn door je relaties met anderen te verbeteren.

Zodra je inzicht hebt in je eigen, specifieke gedragsstijl, begrijp je wat deze stijl oplevert en waarom je soms tegen weerstand aanloopt. Kennis en inzicht in je eigen stijl stelt je in staat om ook het gedrag van de ander beter te begrijpen, te herkennen en er beter op te anticiperen. Het gedrag van de één brengt nu eenmaal een reactie bij de ander teweeg. Zo kun je veel situaties op een positieve manier beïnvloeden.

5 UITGANGSPUNTEN VAN DISC

Gedrag is situationeel afhankelijk

Je omgeving speelt een belangrijke rol in je gedrag. De situatie beïnvloedt namelijk hoe je je gedraagt. Je bent wel over het algemeen geneigd om bepaald gedrag te vertonen. Toch weten we allemaal dat geen enkel gedrag altijd effectief is onder alle omstandigheden. Je kunt ervoor kiezen om je anders te gedragen in verschillende situaties. En de meeste mensen doen dit, bewust of onbewust.

Iemand kan bijvoorbeeld heel dominant zijn. Tot zijn baas de ruimte binnen loopt. Dan is hij opeens een stuk minder dominant. De kracht van DiSC zit in jouw aanpassingsvermogen.

Je bent 'ok' zoals je bent

Naast onze directe omgeving en de situatie waarin we ons bevinden, wordt gedrag beïnvloed door de cultuur en de maatschappij waarin we leven. We passen ons aan, aan de druk van onze situatie of omgeving. Dit kan problemen of ontevredenheid opleveren wanneer we teveel inspanningen moeten verrichten om ons aan te passen. Het is daarom belangrijk om jezelf te accepteren zoals je bent. Een DiSC training of coachingstraject kan je laten inzien onder welke situationele druk je staat en hoe deze druk jouw gedrag beïnvloedt. Hierdoor kun je inzicht krijgen in wat je succesvoller en gelukkiger kan maken.

Er zijn geen 'goede' of 'slechte' stijlen

Er is ook geen 'beste' stijl. Alle stijlen hebben namelijk positieve punten en ook keerzijdes. Alle stijlen kunnen dan ook meer en minder effectief zijn. Mensen zijn meestal een mix van de vier stijlen. Het is de kunst om tegenstellingen met anderen te leren waarderen en er positief mee om te gaan. Begrip voor de ander is hierin de belangrijkste stap.

Je leert om, afhankelijk van de situatie, je sterktes beter te benutten, om effectiever te zijn

Een DiSC training leert je inzien hoe je ervoor kunt kiezen om je in bepaalde situaties anders te gedragen. Iedereen heeft een stabiele voorkeursstijl die zijn voorkeuren en tendensen beïnvloedt. Toch kun je de uiting van jouw stijl veranderen zodat je effectiever wordt in je communicatie en betere relaties opbouwt. Het uitgangspunt zijn de sterke punten uit jouw profiel. In de welke situaties kun je hiervan meer of anders gebruik maken dan je misschien gewend bent? Met als resultaat effectievere communicatie.

Niemand vraagt jou om te veranderen

Mensen voelen zich het prettigst wanneer ze hun eigen gedragsstijl kunnen inzetten. Het is belangrijk om je er bewust van te zijn dat iedereen verschillend is. En dat iedereen verschillende drijfveren heeft in zijn communicatie met jou. Waar de een graag investeert in een goede onderlinge relatie, is de ander met name gefocust op een efficiënte werkwijze. Mensen zijn sociale wezens. Door de geschiedenis heen zie je heel duidelijk dat diegene die het lukt om in harmonie met anderen samen te leven, het meest succesvol is. Voor jou betekent dat, dat wanneer je in staat bent om tegemoet te komen aan de behoeften van je gesprekspartners, jullie samen meer kunnen bereiken. Mogelijk kunnen jullie elkaar aanvullen waar nodig. Op die manier laat je jouw voorkeursstijl floreren!

ACHTERGROND VAN DISC

'De mens brengt alles wat hij kan over door zijn persoonlijkheid.' – Johann Wolfgang von Goethe

In 1928 schreef William Moulton Marston voor het eerst over vier 'primaire emoties' in zijn boek 'Emotions of normal people'. Deze vier primaire emoties zijn de grondlegger voor het gedachtegoed van DiSC. Marston schreef over:

- Dominantie (dominance)
- Beïnvloeding (inducement)
- Onderdanig (submissive)
- Meegaand (compliant)

Marston heeft zijn ideeën nooit als typologie gebruikt, of om mensen te labelen als een specifiek 'type'. Maar hij geloofde wel dat iedereen een grotere intensiteit en frequentie van gedrag zou vertonen in één of twee van de stijlen. Marston geloofde dat door te begrijpen hoe onze 'normale' emotionele reacties zich aanpassen aan de verwachtingen van mensen, situaties en de maatschappij, we ons kunnen ontwikkelen tot beter geïntegreerde en onafhankelijker mensen. En dat we zo in staat zijn om het ware geluk te vinden in ons werk en persoonlijke leven.

In 1940 ontwikkelde Walter Vernon Clarke het eerste assessment gebaseerd op Marston's theorie. Het assessment bestond uit een gedeelte over zelfperceptie en een gedeelte over de perceptie die anderen van jou hebben.

In de vijftiger jaren bracht John Cleaver deze twee assessments samen in één. Het bestond uit 24 vragen. Het was het eerste assessment waarbij deelnemers gevraagd werd te kiezen tussen wat het meest en het minst op hen van toepassing was.

In 2003 kreeg de vragenlijst de naam DiSC Classic. Inmiddels zijn er meerdere versies beschikbaar en wordt de vragenlijst nog steeds doorontwikkeld. De meest recente versie is het DiSC workplace profiel dat in 2018 in het Nederlands beschikbaar werd.

Tegenwoordig kennen we de vier stijlen als:



Dominantie – daadkracht



Invloed



Stabiliteit



Consciëntieus

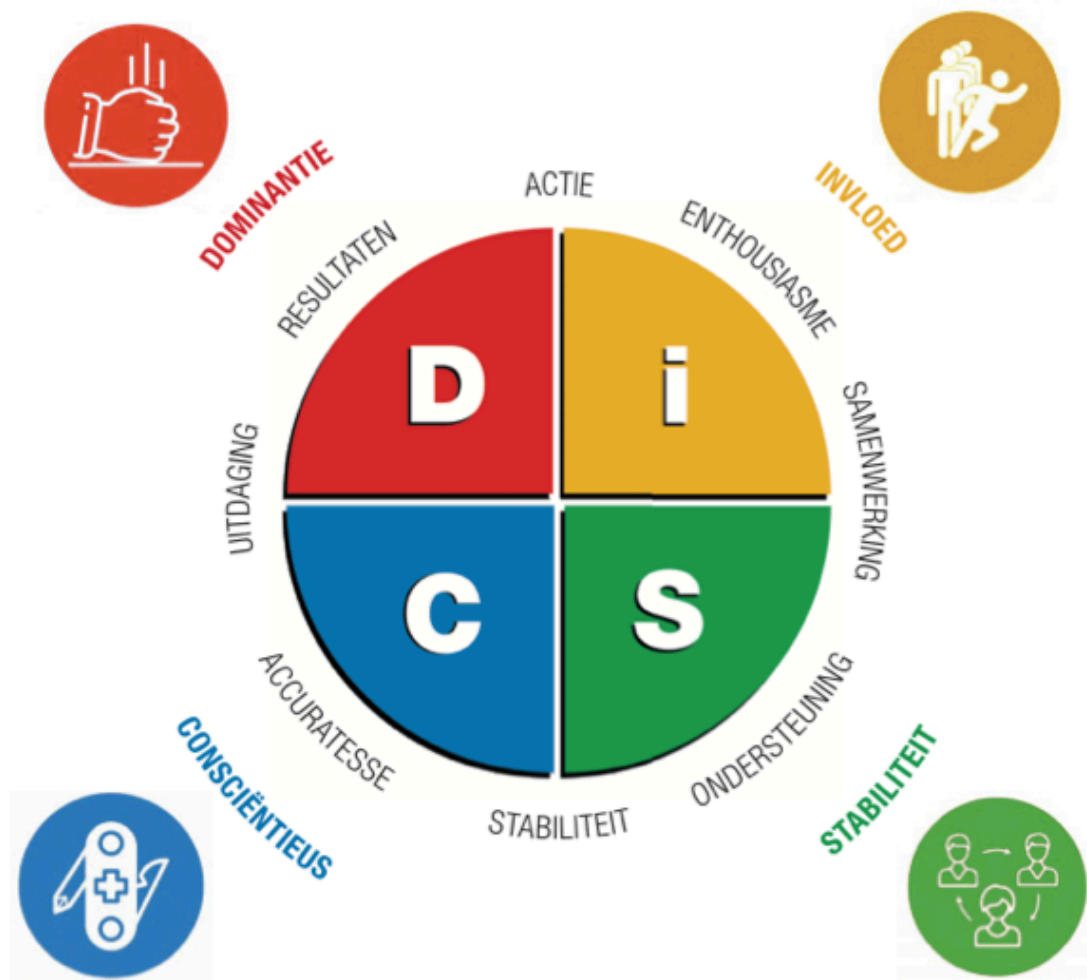
Minder dan 5% van de mensen heeft een voorkeursstijl. Dus alleen D, i, S of C gedrag. Voorkeursstijl betekent dat je moeiteloos en onbewust dit gedrag laat zien. Ongeveer 70 tot 80% vertoont twee of meer stijlen van voorkeursgedrag. Rond de 15% van de mensen hanteert drie voorkeursstijlen. Minder dan 1% hanteert alle vier de gedragsstijlen als voorkeursstijl.

DE DISC GEDRAGSSTIJLEN UITGELEGD

PRIORITEITEN EN DRIJFVEREN

DiSC meet geen vaardigheden of bekwaamheden. Dat is belangrijk om te weten zodra je met DiSC aan de slag gaat. DiSC meet drijfveren en prioriteiten. Dat wil zeggen dat wanneer iemand omschreven wordt bijvoorbeeld met de term 'logisch denken', dat dit voor hem een belangrijke prioriteit is. Staat dit niet in je profiel? Dan kun je misschien heel goed logisch denken, maar zal het niet altijd je belangrijkste prioriteit zijn.

DE VIER DISC GEDRAGSSTIJLEN UITGELEGD



Let op!

We bespreken hier de meeste 'hoge' of uitgesproken vorm van de vier stijlen. Veel mensen zijn een combinatie van twee of drie stijlen. Niet iedereen zal zich volledig in een van de beschrijvingen herkennen. Je persoonlijke DiSC rapport geeft een genuanceerd beeld van jouw eigen stijl.



De D stelt de WAT-vraag

D: DOMINANT, DIRECT, DYNAMISCH EN DAADKRACHTIG

'Geef mij een plaats op de wereld en ik zal de aarde bewegen.' – Enoch Powell

Een D beïnvloedt graag zijn omgeving. Voelt zich uitgedaagd door tegenwerking en wil winnen en resultaten behalen. Een D gaat de strijd aan.

Iemand met deze stijl als voorkeur:

- stelt zich onafhankelijk op;
- is besluitvaardig en neemt risico's;
- is gericht op resultaten en uitdagingen;
- gaat confrontaties zeker niet uit de weg.

Benieuwd naar de rest? Download dan het volledige e-book op www.inez-tc.nl



Over de auteur

Inez Neefjes is eigenaar van INEZ Training & Consulting. Mensen met elkaar verbinden, helpen om de boodschap te brengen zoals bedoeld. Daarmee wil Inez het verschil maken. Communicatie met teamleden, leidinggevende of klanten. In een tijd waarin technologische ontwikkelingen zich in rap tempo opvolgen is menselijk contact steeds belangrijker.

Voordat Inez in 2009 met INEZ Training & Consulting startte, gaf ze trainingen aan de afdeling Customer Management van Vodafone in Maastricht. Hier leerde ze het trainersvak door het trainen van mensen met veel klantcontact en het trainen van hun leidinggevendenden. Haar passie voor klantgerichtheid komt voort uit haar opleiding aan de Hoge Hotelschool in Maastricht en werkervaring in de hotellerie. Daarna volgde ze de Master of Innovative Hospitality Management in Maastricht en in Barcelona. Al tijdens haar werk in de hotellerie ontdekte ze haar passie voor het opleiden van mensen.

Nog steeds gebruikt Inez haar 'hotello' achtergrond om mensen bewust te maken van het belang van klantgerichtheid. In de hotellerie noemen ze dit 'gastvrijheid'. Door haar studie Onderwijswetenschappen aan de Open Universiteit heeft Inez zich verdiept in de psychologie van leren en de kunst van opleiden. In 2016 werd ze DiSC gecertificeerd trainer. DiSC is een van de veelgebruikte methodieken van INEZ Training & Consulting.



Bronvermelding

'Het abc van de persoonlijkheid.' Gay, Friedbert/Seiwert, J. Lothar. 2003

'Emotions of normal people' William Moulton Marston. 1928

Dankwoord

Sinds 2016 maak ik veelvuldig gebruik van de DiSC-methodiek in mijn trainingen.
Met dank aan Denyse Pierik van EDN Solutions.