



DISC KOMUNIKACIJSKI MODEL



TOMISLAV TOMIĆ

DISC

KOMUNIKACIJSKI MODEL

Upoznajte praktični sistem za učinkovito “čitanje ljudi” i saznajte kako svoju poruku “upakirati” na način da vas drugi jasno čuju i razumiju!

Saznajte o pogodnostima A-DISC™ programa za vašu tvrtku ili organizaciju!

Autor: Tomislav Tomić

LT Optimum; rješenja za poboljšanje poslovne učinkovitosti,
za smanjenje stresa i protiv sagorijevanja na poslu

<http://lt-optimum.com>

“NAJVAŽNIJA STVAR U KOMUNIKACIJI JEST SLUŠANJE ONOGA ŠTO NIJE REČENO.”

– PETER DRUCKER

“AKO POSTOJI NEKA TAJNA USPJEHA, ONA LEŽI U SPOSOBNOSTI SHVAĆANJA TUĐEGA GLEDIŠTA I PROMATRANJA STVARI S GLEDIŠTA DRUGE OSOBE KAO S NAŠEGA VLASTITOG.”

– HENRY FORD

SADRŽAJ:

- ✓ Odnosi se prema meni kao što bi se ... 5
- ✓ Što je DISC komunikacijski model i na čemu se temelji? ... 6
- ✓ Četiri osnovna “stila” ... 7
- ✓ Visoki “D” stil (dominantni) ... 8
- ✓ Visoki “I” stil (izražajni) ... 9
- ✓ Visoki “S” stil (sabrani) ... 10
- ✓ Visoki “C” stil (analitični) ... 11
- ✓ Primjena DISC modela u sklopu vaše tvrtke ili organizacije ... 13
- ✓ Što je A-DISC™ program? ... 14
- ✓ Kratki sadržaj A-DISC™ programa ... 14
- ✓ Praktični primjeri iz A-DISC™ programa ... 16
- ✓ Primjer #1 - analiza situacije - D stil i S stil u zajedničkom uredu ... 16
- ✓ Primjer #2 - igra uloga - coaching i feedback ... 20
- ✓ Primjer #3 - igra uloga - prodaja ... 21
- ✓ Započnite suradnju s nama - vrste A-DISC™ In-House treninga ... 22
- ✓ O autoru A-DISC™ programa ... 24
- ✓ O LT Optimum treninzima ... 24

ODNOSI SE PREMA MENI KAO ŠTO BI SE...

Neovisno o vašoj profesiji i poslu kojim se bavite, ako malo bolje razmislite, vrlo je vjerojatno da se *najvažniji dio vašeg posla* svodi na “posao s ljudima” (“people business”). Isto tako, vrlo je vjerojatno da *većina vašeg stresa (i iscrpljenosti) na poslu* proizlazi upravo iz “posla s ljudima” ili, bolje reći, iz nedostatnog razumijevanja s kolegama, suradnicima, klijentima, nadređenima ili članovima vašeg tima.

U informacijsko doba u kojem živimo, gotovo sve se svodi na odnose i načinu kako postupamo prema željama, potrebama i očekivanjima ljudi s kojima ulazimo u interakciju.

Razina do koje ste sposobni razumjeti ljude oko sebe i utjecati na način njihova razmišljanja i ponašanja ponajviše će utjecati na vaše rezultate i iskustvo na poslu i u privatnom životu.

Kada govorimo o utjecanju i odnosima, u osnovi, stvar je vrlo jednostavna i puno više nalikuje matematičkoj računici negoli nekoj filozofiji...

Osobi koja PREPOZNAJE naše potrebe i preferencije te se ponaša prema nama onako kako to mi očekujemo automatski dajemo zeleno svjetlo i otvoreni smo za suradnju s njom. Osobi koja NE PREPOZNAJE naše potrebe i način na koji želimo da se prema nama odnosi, već ustraje na svojoj perspektivi, neovisno o njezinim namjerama, automatski joj dajemo crveni karton i njezine ideje i zahtjeve voljni smo sagledati samo ako nam to spada u domenu “obveza”, i to do razine do koje moramo – ni mrvicu više od toga.

I u tome se ne razlikujemo jedni od drugih. Svi funkcioniramo na takav način. Doslovce, mi smo poput hodajućih odašiljača te svojim ponašanjem i načinom komuniciranja ljudima oko sebe

neprekidno šaljem signale o tome na koji način očekujemo da komuniciraju i ponašaju se prema nama ako žele dobiti našu maksimalnu suradnju, pozornost i vrijeme.

Ljudima oko sebe – svjesno ili nesvjesno – neprekidno šaljem poruke o tome na koji način očekujemo da komuniciraju i ponašaju se prema nama ako žele dobiti našu maksimalnu suradnju, pozornost i vrijeme.

Znati kako “pročitati” takve signale ključ je stvaranja učinkovitog osobnog utjecaja te produktivnih i kvalitetnih “win-win” odnosa na poslu (i u privatnom životu), a DISC komunikacijski model jedan je od najučinkovitijih alata za razvoj komunikacijskih vještina.

“Nemoj postupati s ljudima onako kako bi želio da oni postupaju s tobom. To je jako sebično i kao što je rekao Mark Twain: ‘Tko kaže da su vaši ukusi slični?’ Želiš li steći njihovu naklonost i potaknuti suradnju te postići da se osjećaju cijenjeno i poštovano u tvojoj nazočnosti odnosi se prema njima onako kako ONI ŽELE da se odnosiš!”

ŠTO JE TO DISC KOMUNIKACIJSKI MODEL I NA ČEMU SE TEMELJI?

Riječ je o praktičnom komunikacijskom “alatu” s pomoću kojeg možete lako prepoznati sklonosti u ponašanju i komuniciranju ljudi s kojima dolazite u interakciju, razumjeti njihove temeljne potrebe kako biste mogli brzo pronaći zajednički jezik s njima i stvoriti *rappor* te bili u mogućnosti “upakirati” im svoju poruku tako da je (1) jasno prime te (2) pridaju joj upravo ono značenje koje ste joj vi izvorno pridali.

Uz to, DISC komunikacijski model pomoći će vam steći jasniji uvid u vlastite sklonosti ponašanju i komuniciranju, vaše snage, potencijalne zone konflikta u odnosu na različite tipove ljudi i razloge zašto vas ljudi percipiraju na način kako vas percipiraju.

Temelji se na učenju koje potječe još iz doba antičke Grčke. Zahvaljujući stručnjacima iz raznih domena, taj se model u međuvremenu znatno usavršio i pretvorio u praktični “alat” za učinkovito korištenje u svakodnevici.

Ukratko...

Iako je svaka osoba jedinstvena, **gledajući sa stajališta preferencija pojedinom stilu komuniciranja i ponašanja** (vidljivi načini izražavanja u vanjskom svijetu), ljude se generalno može svrstati unutar četiri temeljne kategorije ili stila (“Dominance”, “Influence”, “Steadiness” i “Conscientiousness”) i dvanaest različitih podkategorija ili podstilova. Osim navedenog, ljudi mogu u različitim situacijama izražavati različite preferencije i to ovisi o mnoštvu raznih čimbenika koji se proučavaju u sklopu DISC sistema.

Važno je znati da je riječ o *preferencijama u stilu komuniciranja i ponašanja*, a ne o *profilima osobnosti ili stupnju inteligencije*. Navedene preferencije utječu na to na koji način će osoba, u pojedinim situacijama, ljudima oko sebe – svjesno ili nesvjesno – “iskomunicirati” svoje želje, potrebe i očekivanja te na koji je način sklona pristupiti ciljevima, zadacima i odnosima sa svojim suradnicima.

ČETIRI OSNOVNA “STILA”

Da bismo mogli cjelovitije koristiti DISC komunikacijski model u praksi, važno je shvatiti na koji način četiri dominantne komponente navedenog modela funkcioniraju kod svake osobe. Radi stvaranja jasnije slike istražiti ćemo ukratko četiri osnovna stila DISC komunikacijskog modela uzimajući za primjer osobe koje imaju značajno izraženi jedan stil u odnosu na sve druge stilove komuniciranja i ponašanja. Takvim profilima u literaturi se najčešće dodaje pridjev “visok” + oznaka stila, a pretpostavlja se da oko 5 posto ljudi pripada toj kategoriji.

Riječ je o sljedećim stilovima:

- ✓ Visoki D stil (dominantni)
- ✓ Visoki I stil (izražajni)
- ✓ Visoki S stil (sabrani)
- ✓ Visoki C stil (analitični)

VISOKI “D” STIL (DOMINANTNI)



Osobe s visokim D stilom ambiciozne su i usmjerene na rezultat. Imaju visoku razinu samomotivacije, dobro podnose pritisak i ne bježe od odgovornosti. Vrlo su kompetitivne i vole osjećaj pobjede. Primarno se oslanjaju na vlastite resurse i, osim ako to nije nužno ili nije dio formalne procedure, nisu previše sklone tražiti pomoć i podršku ljudi oko sebe. Zbog svoje snažne želje za neovisnošću, izbjegavaju projekte i situacije u kojima su njihovi koraci i odluke previše ovisni o podršci drugih ljudi. Prilično su nestrpljivi i skloni donošenju brzih odluka pa čak i ako to uključuje rizik. Nisu skloni filozofiranju i dugim raspravama, već su primarno usmjereni na rezultate - i to, po mogućnosti, one koji su jasno (javno) vidljivi. Imaju jaku volju i odlučni su u svojim namjerama.

Ne vole kada ih netko (previše) kontrolira i nadzire, a mikromenadžment im često stvara nervozu, a ponekad kod njih uzrokuje i uzrokuje agresivnu reakciju. Skloni su delegirati sve ono što im nije po volji. Brzo govore i odgovaraju im brzi ritam u poslovanju. Ljude koji su po prirodi pasivniji i imaju sporiji tempo govora skloni su vidjeti kao “slabe”. Stalno streme novim izazovima i prilikama. Vole igrati “na veliko” i biti uključeni u više stvari/projekata istodobno. Puno

im “prirodnije” leži davati upute negoli pažljivo slušati. Skloni su svoje (subjektivno) mišljenje poistovjećivati s činjenicama.

U komunikaciji su direktni i nemaju običaj previše okolišati. Žele što brže prijeći na bit i zanima ih raspravljati primarno o bitnim informacijama. Vole precizan, sažet, logičan i realan prikaz situacije i ne vole kada im netko eksplicitno nameće vlastitu perspektivu. Preferiraju da im se kratko i jasno prikaže situacija i da, u konačnici, oni budu ti koji donose odluke.

Zbog snažne usmjerenosti na rezultate (i to brze rezultate!) i ciljeve skloni su zanemarivati osjećaje i perspektivu svojih suradnika i članova tima (barem ih tako često znaju doživljavati ljudi s kojima su u čestoj interakciji na poslu). Potiču tim na marljiv rad i disciplinu te nisu skloni izlikama, dugim raspravama i gubljenju vremena na detalje koji nisu od primarne važnosti za ostvarenje rezultata.

Najveći strahovi...

Gubitak kontrole, strah od iskorištavanja i strah od manipulacije njihova su tri najveća straha koja primarno utječu na stil njihova ponašanja i komuniciranja.

U ulozi voditelja...

Kada su u ulozi voditelja, članovi tima i ostali suradnici i zaposlenici često ih percipiraju kao osobu koja je odlučna, snažne volje, ambiciozna, asertivna, energična i fokusirana.

U stresnim situacijama i pod pritiskom...

U stresnim situacijama i pod pritiskom imaju sklonost postati agresivni, prezahtjevni, egoistični, zapovjednički, napadački i bez razumijevanja za druge.

VISOKI "I" STIL (IZRAŽAJNI)

Osobe sa visokim I stilom su vrlo šarmantne, optimistične i prijateljske. Vrlo su komunikativne i s lakoćom izražavaju svoje ideje i emocije. Proaktivni su i po prirodi usmjereni na potrebe svojih suradnika, članova tima i ostalih zaposlenika. Skloni su o svojim privatnim stvarima raspravljati na poslu, a budući da su kreativne i često pune raznih ideja koje vole i žele iskomunicirati s drugima, na prvi dojam, suradnicima na poslu mogu ostaviti dojam površne osobnosti.

Vole biti viđeni i popularni i pozitivno odobrenje okoline igra im vrlo važnu ulogu. Divljenje i prihvaćanje veliko su im pogonsko gorivo. Kako su društveni i imaju sklonost obraćati pozornost na osjećaje i potrebe drugih, često imaju velik utjecaj unutar organizacije. Skloni su pronalaziti vrlo kreativne načine rješavanja problema.

Prilično su neformalni, s lakoćom izražavaju emocije, puno pričaju, otvoreni su za promjene, vole učiti, vole raspravljati o novim idejama i naginju aktivnostima koje uključuju puno osobne interakcije. Po prirodi su optimistični i kompetitivni.

Kao članovi tima skloni su biti generator pozitivne energije, a zaposlenici i članovi tima osjećaju se prilično sigurno izraziti im dvojbe i prijedloge. Posvećeni su odnosima, izbjeci će konflikt ako misle da postoji drukčiji način postizanja cilja i često unose nadahnuće u tim. Redovito daju povratne informacije i znaju vrlo spretno "omotati" lošu kritiku.

Najveći strahovi...

Javno sramoćenje, gubitak odobravanja, gubitak utjecaja i ignoriranje njihova su četiri najveća straha koji primarno utječu na stil njihova ponašanja i komuniciranja.



U ulozi voditelja...

Kada su u ulozi voditelja, članovi tima i ostali suradnici i zaposlenici često ih percipiraju kao voditelja koji je društven, topao, šarmantan, komunikativan i entuzijastičan.

U stresnim situacijama i pod pritiskom...

U stresnim situacijama i pod pritiskom imaju sklonost postati impulzivni, sebični, neorganizirani, površni, manipulativni te često mijenjati mišljenja.

VISOKI "S" STIL (SABRANI)



Osobe sa visokim S stilom vrlo su tople, pouzdane, strpljive, dosljedne i predvidljive. U odnosu na ostale stilove, osobe s visokim S faktorom najviše su orijentirane na timski rad. Vole stabilnost, sporiji ritam rada i donošenja odluka i predvidljivost uz pridržavanje poznatih rutina i sistema. Vrlo su usmjerene na potrebe i osjećaje drugih ljudi i često su sklone više pozornosti usmjeriti na potrebe drugih negoli na svoje vlastite potrebe. Sklad i dobra povezanost s ostalim članovima tima glavni su im motivatori na poslu.

Loyalni su i gotovo uvijek voljni izdvojiti svoje vrijeme i energiju kako bi pomogli drugima. Cijene iskrenost i transparentnost i puno energije ulažu u stvaranje povjerenja u odnosima.

Budući da su rizik skloni percipirati kao opasnost, često su skloni ostati u neugodnom okruženju puno duže nego što je to potrebno negoli se uputiti u neizvjesnost.

Premda su duboko emocionalne, ove osobe nisu sklone previše izražavati svoje emocije. U odnosu na ostale stilove osobe s visokim S stilom najsklonije su gušiti i potiskivati emocije koje bi mogle uzdrmati njihov željeni status quo.

Vole jasno definirane situacije i jasne uloge. Uporni su i nisu skloni odustajanju od cilja. Ne vole improviziranje, a naročito ako se njihovo ponašanje može štetno odraziti na druge. Preferiraju rad u manjim grupama i ne vole biti u središtu pozornosti – a naročito kada su okruženi nepoznatim ljudima. Skloniji su postavljati pitanja negoli iznositi tvrdnje.

Najveći strahovi...

Nagle promjene, nesigurnost te mogućnost da povrijede druge predstavljaju tri najveća straha koji primarno utječu na stil njihova ponašanja i komuniciranja.

U ulozi voditelja...

Kada su u ulozi voditelja, članovi tima i ostali suradnici i zaposlenici često ih percipiraju kao voditelja koji je stabilan, topao, prijateljski, konzistentan, a zbog njegove sklonosti kvalitetnom aktivnom slušanju, ljudi se često osjećaju uvaženo i saslušano.

U stresnim situacijama i pod pritiskom...

U stresnim situacijama i pod pritiskom imaju sklonost postati popustljivi, neodlučni, pasivni i zatvoreni.

VISOKI "C" STIL (ANALITIČNI)



Osobe s visokim C stilom vrlo su analitične, diplomatske, sistematične i metodične. Primarno su usmjerene na zadatke, stručnost, kompetentnost, izvrsnost i kvalitetu i vole da se poštuje red te da se igra odvija "po pravilima". Točne su i precizne u svojem pristupu i vole biti neovisne u razmišljanju te imati dovoljno vremena i prostora za razmišljanje te analiziranje i povezivanje informacija i činjenica. Sklone su ulaziti u raspravu tek kada se temeljito pripreme i drže se činjenica i logike. Pri donošenju odluka vole se oslanjati na informacije dobivene iz više izvora.

Promišljene su i često mnogo zahtijevaju i od sebe i od drugih. Sklone su nagnjati perfekcionizmu, a naročito u tehničkom smislu. Vole detaljno upoznati proceduru te očekivanja kako bi mogli ispravno postupati.

Nisu sklone direktno izražavati svoje misli i emocije, a prije negoli se otvore u odnosima, vole prikupiti puno informacija. Čekaju da drugi preuzmu inicijativu. Sumnjičavi su prema nepoznatima i skloniji su surađivati s manjim brojem ljudi.

Ne vole konfliktne situacije i po svaku cijenu će ih nastojati izbjeći.

Najveći strahovi...

Pogriješiti te biti izložen kritizmu najveći su strahovi koji primarno utječu na stil njihova ponašanja i komuniciranja.

U ulozi voditelja...

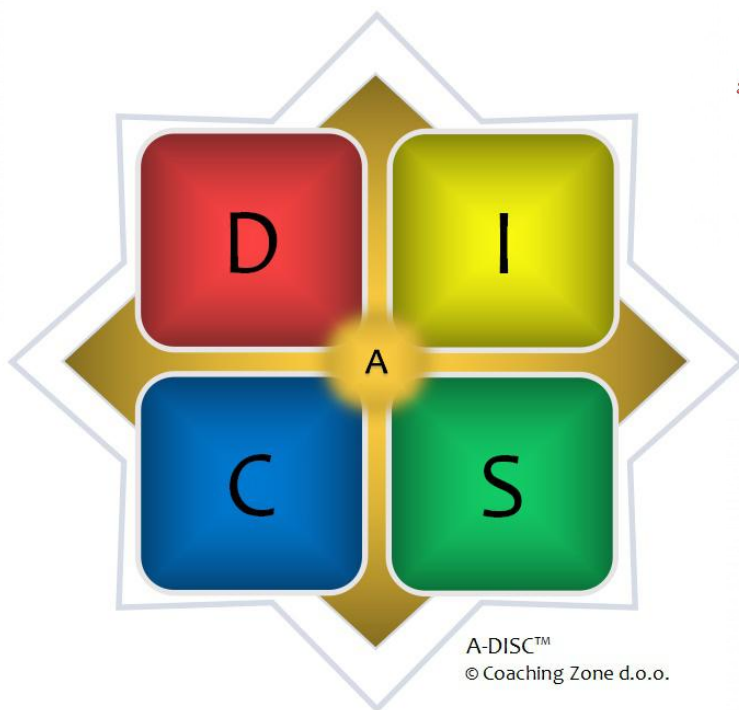
Kada su u ulozi voditelja, članovi tima i ostali suradnici često ih percipiraju kao voditelja koji je sistematičan, pravičan, drži se pravila, orijentiran na detalje, nesklon rizicima te izrazito konzistentan i organiziran.

U stresnim situacijama i pod pritiskom...

U stresnim situacijama i pod pritiskom skloni su naginjati prevelikom perfekcionizmu, sarkastičnosti, kritizmu i sitničavosti.

PRIMJENA DISC MODELA U SKLOPU VAŠE TVRTKE ILI ORGANIZACIJE

UPOZNAJTE A-DISC™ PROGRAM



A-DISC™
© Coaching Zone d.o.o.



- ✓ Što je A-DISC™ program
- ✓ Kratki sadržaj A-DISC™ programa
- ✓ Praktični primjeri iz A-DISC™ programa.

ŠTO JE A-DISC™ PROGRAM?

A-DISC™ je inovativni i praktični program koji se temelji na osnovnom DISC komunikacijskom modelu, a obogaćen je dodatnim vještinama i pristupima imajući posebno u vidu najčešće izazove u komunikaciji s kojima se ljudi susreću u svakodnevnom poslovanju.

Postoji nekoliko vrsta A-DISC™ programa:

- ✓ A-DISC™ Leadership trening (za voditelje svih razina)
- ✓ A-DISC™ Team Building trening (za poboljšanje komunikacije i međusobnog razumijevanja u timu)
- ✓ A-DISC™ trening prodajnih vještina (za razvijanje prodajnih vještina)
- ✓ A-DISC™ trening ljubaznosti osoblja na “prvoj liniji” (za edukaciju osoblja koje radi u neposrednom kontaktu s kupcima/korisnicima/klijentima)
- ✓ A-DISC™ otvoreni trening (za sve one koji žele usavršiti svoje komunikacijske vještine).

KRATKI SADRŽAJ A-DISC™ PROGRAMA

U nastavku je prikazan kratki temeljni sadržaj koji je *zajednički svim vrstama A-DISC™ programa*. Osim temeljnog sadržaja svaki specijalizirani A-DISC™ program sadrži i *dodatne module ovisno o vrsti programa i ciljevima*.

- ✓ DISCologija – povijest, nastanak i osnovne postavke standardnog DISC komunikacijskog modela + komparativni presjek slične kategorizacije uzoraka komuniciranja i ponašanja u različitim kulturama diljem svijeta
- ✓ Razumijevanje specifičnosti A-DISC™ sistema i korištenje istog kao izvrsnog alata za razvoj samosvijesti te emocionalne i socijalne inteligencije u komunikaciji
- ✓ Detaljno upoznavanje i analiza 4 temeljna stila komuniciranja i ponašanja te 12 različitih podstilova
- ✓ (DISC UPITNIK) Identifikacija vlastitog dominantnog stila komuniciranja i ponašanja (“prirodnog” i “adaptiranog”) s pomoću DISC upitnika (upitnik koji služi za identifikaciju vašeg dominantnog stila komuniciranja i ponašanja, podstilove te “zonu konflikta” između vaših “prirodnih sklonosti u ponašanju i komunikaciji” u odnosu na vaš prilagođeni stil komuniciranja i ponašanja)
- ✓ Kako brzinski identificirati dominantni stil komuniciranja i ponašanja vašeg sugovornika bez korištenja DISC upitnika

- ✓ Uvid u detaljnu klasifikaciju primjetljivih uzoraka ponašanja po stilovima koje sadrži A-DISC™ korisnički priručnik koji je sastavni dio treninga + analiza primjetljivih uzoraka ponašanja kroz primjere iz prakse
- ✓ (IDENTIFIKATORI PRIMJETLJIVIH UZORAKA PONAŠANJA) Na koje sve načine možete promatrati ponašanje osobe, kako koristiti “verbalne”, “vokalne” i “vizualne” identifikatore ponašanja i što učiniti ako smatrate da vam nedostaje informacija kako biste definirali dominantnu sklonost u ponašanju i komuniciranju osobe kao i kombinaciju podstilova
- ✓ Predvidljive preferencije vs. “real time” preferencije ponašanja i komuniciranja
- ✓ Najkompatibilniji stilovi u raznim aspektima života – društveni, poslovni, obiteljski itd.
- ✓ Kako učinkovito komunicirati s četiri temeljna stila u stresnim ili konfliktnim situacijama, kako prepoznati njihovo tipično ponašanje pod stresom i na koje njihove potrebe je važno usmjeriti pozornost
- ✓ Kako koristiti A-DISC™ sistem za prepoznavanje vlastitih preferencija komuniciranja i ponašanja koji nisu u skladu s vašim osobnim i poslovnim ciljevima
- ✓ Kako koristiti A-DISC™ sistem kako biste prepoznali česte uzroke konflikata na poslu
- ✓ (STRATEGIJE PREMOŠĆIVANJA) Upoznavanje s potencijalnim tendencijama sukoba među različitim stilovima i stvaranje kvalitetne podloge za njihovo “premošćivanje”
- ✓ (ADAPTACIJSKE STRATEGIJE) Što znači “adaptacija” u kontekstu DISC modela, zašto adaptacija spada pod ključne čimbenike uspješne komunikacije i kako učinkovito implementirati adaptaciju u svakodnevnoj komunikaciji (u 1-na-1 komunikaciji te unutar grupe u kojoj postoje različiti stilovi) i upoznavanje s načinima maksimiziranja adaptacijskih sposobnosti
- ✓ Koja je razlika između svjesne adaptacije stila komuniciranja i ponašanja te mijenjanja vlastite osobnosti ili gušenja i potiskivanja vlastite autentičnosti u svrhu prilagodbe na radnom mjestu i okolini
- ✓ Kako učinkovito prezentirati i davati feedback pojedincima ili grupi koja se sastoji od različitih stilova i kako koristiti otvorena pitanja da biste mogli prepoznati prisutnost pojedinih stilova
- ✓ (ZONE POTENCIJALNE SURADNJE I KONFLIKTA) Kako, uzimajući u obzir vašu vlastitu DISC kombinaciju i kombinaciju vašeg sugovornika, predvidjeti potencijalne zone za suradnju i konflikte
- ✓ (MINDFULNESS VJEŽBE) Upoznavanje s praktičnim mentalnim vježbama koje će vam pomoći brže prepoznati na koji način ljudi žele da se prema njima odnosite te kako se brže adaptirati s obzirom na željeni stil ponašanja i komuniciranja
- ✓ Igre uloga u svrhu kvalitetnije i brže internalizacije stečenog znanja
- ✓ Rasprava i analiza konkretnih primjera i situacija iz prakse polaznika.

Kako to izgleda u praksi...

PRIMJERI IZ A-DISC™ PROGRAMA

PRIMJER #1 – ANALIZA SITUACIJE

Dora (D – dominantna) i Sanja (S – sabrana) u zajedničkom uredu

Ciljevi:

- ✓ Prepoznavanje zone potencijalnog konflikta između “D” i “S” stilova
- ✓ Istraživanje adaptacije i definiranje strategije “premošćivanja”
- ✓ Istraživanje i analiza principa “Namjera vs. ponašanje” u konkretnom slučaju
- ✓ Grupna rasprava u svrhu cjelovitije internalizacije stečenog znanja i uvida.

Dora (D) dijeli zajednički ured sa Sanjom (S) i ima običaj redovito je prekidati i komentirati dnevne novosti koje Sanju (S) uopće ne zanimaju. Osim toga, Sanja (S) voli biti potpuno usmjerena na to što radi i ne voli kad je netko prekida, a naročito kada je u pitanju nešto nevažno za posao. Sanja (S) je uvjeren da je svojim gestama i bojom tona vrlo jasno i to nekoliko puta dala do znanja Dori (D) da joj smetaju njezini česti komentari i prekidi. S obzirom na to da Dora (D) i dalje nastavlja po svom, Sanja (S) zaključuje da je Dora (D) sebična, bezobrazna i usmjerena samo na sebe.

Dominantni (D) tipovi nemaju problema direktno izraziti što im je na umu, pa čak i kada je u pitanju izražavanje neslaganja ili različitih mišljenja, *jer direktni način komuniciranja oni ne vide kao konflikt, već samo kao način komuniciranja*. Nije im problem direktno kazati svojem suradniku na poslu o stvarima koje mu smetaju kod njega te *očekuje da i drugi tako postupaju*. Ne samo da im nije problem izraziti svoje zahtjeve bez ukrašavanja, već to vide kao jedini smisleni način komuniciranja. Takav pristup posebno stvara problem Sabranima (S) koji očekuju da se drugi proaktivnije usmjere na njihove potrebe i sklonosti (kao što to oni rade) te nisu skloni direktno izraziti negodovanje i neslaganje (već su skloni postati pasivno agresivni ako osjećaju da ih netko kontinuirano ugrožava i ne poštuje njihove potrebe).

Grupna rasprava i analiza situacije...

(D STIL – POČETNA POZICIJA)

Što Dora (D) smatra “normalnim” načinom komuniciranja u situacijama kada nekome ne odgovara način njezina ponašanja ili komuniciranja?

(S STIL – POČETNA POZICIJA)

Što Sanja (S) smatra “normalnim” načinom komuniciranja u situacijama kada nekome ne odgovara način njezina ponašanja ili komuniciranja?

(DEFINIRANJE SVRHE ADAPTACIJE)

Kako bi Sanja (S) trebala postaviti svoj S.M.A.R.T. cilj i koje sve tendencije ima Sanja (S) kada govorimo o postavljanju konkretnih ciljeva?

(RAZUMIJEVANJE ZONE POTENCIJALNOG KONFLIKTA)

Što je to čega bi se Sanja (S) trebala prisjetiti prije negoli krene komunicirati s Dorom (D)?

(STRATEGIJE PREMOŠĆIVANJA)

Na koji način se Sanja (S) može adaptirati Dorinom (D) stilu i koje strategije “premošćivanja” izabrati u konkretnom slučaju?

(STRAHOVI, UNUTARNJI OTPOR I EMOCIONALNI NABOJ)

S kojim se sve potencijalnim strahovima i vrstama unutarnjeg otpora može suočiti Sanja (S) u procesu adaptacije Dorinom (S) stilu i koju Mindfulness tehniku može koristiti kako bi ublažila unutarnji “naboj”?

(KOMPATIBILNOST)

Uzimajući u obzir navedeni primjer, kojem stilu bi se Sanja (S) morala najmanje adaptirati – D, I ili A stil? Zašto?

(TIJEK ADAPTACIJSKOG PROCESA)

Opišite kako bi izgledao Sanjin (S) adaptacijski proces.

PODSJETNIK

NA OSNOVNE IDEJE I GENERALNA NAČELA ADAPTABILNOSTI U KONTEKSTU A-DISC™ PROGRAMA

OSNOVNE IDEJE PROCESA ADAPTACIJE

- ✓ *Ne moramo mijenjati svoje ideje, ali možemo prilagoditi način na koji ih prezentiramo!*
- ✓ *Adaptabilnost se svodi na prilagodbu stila ponašanja i komuniciranja, a ne na promjenu osobnosti, uvjerenja ili temeljnih vrijednosti!*
- ✓ *Adaptabilnost nije isto što i skrivanje pravog sebe i svoje autentičnosti!*
- ✓ *Adaptabilnost se svodi na ideju prepoznavanja što je to što “potiče” ljude na stil njihova ponašanja i komuniciranja te prepoznavanje svojih opcija za prilagodbu!*
- ✓ *Adaptabilnost se sastoji od dvije temeljne komponente: VOLJNOST za prilagodbom stila ponašanja i komuniciranja i SPOSOBNOST za provođenje prilagodbe stila ponašanja i komuniciranja!*
- ✓ *Adaptabilnost je vještina koja se može naučiti i stalno usavršavati!*

GENERALNA NAČELA PROCESA ADAPTACIJE

- ✓ *Sebe prosuđujemo po svojim NAMJERAMA, a druge na temelju njihova PONAŠANJA!*
- ✓ *Svaka osoba ima svoj jedinstveni pogled na svijet i sklonost k određenom dominantnom stilu ponašanja i komuniciranja u raznim situacijama!*
- ✓ *Najveća pogreška u komunikaciji jest prosuđivati druge gledajući ih primarno kroz vlastitu perspektivu!*

- ✓ *Ljudi s kojima smo u interakciji ne mogu potpuno razumjeti naše želje i potrebe ako im to jasno ne iskomuniciramo na način koji je NJIMA razumljiv!*

PRIMJER #2 – IGRA ULOGA (COACHING I FEEDBACK)

Ana (A – analitična) i Ivona (I – izražajna)

Ana (A) je iskusna i dugogodišnja voditeljica marketinškog odjela u tvrtki koja pruža usluge web dizajna. Ivona (I) se uključila u Anin (A) tim prije šest mjeseci i ostvarila je rezultate koji su iznad svih očekivanja. Međutim, zadnja dva mjeseca njezina učinkovitost i produktivnost vidno opada zbog pojedinih privatnih problema. Ana (A) ju je pozvala na razgovor koji namjerava voditi u coaching stilu kako bi shvatila što se događa i na koji način bi joj mogla pomoći.

Zadatak za A ulogu...

Sudionik treninga koji igra ulogu Ane (A) – i koji na temelju ispunjenog DISC upitnika ima dominantni stil D, I ili S – mora tijekom razgovora s Ivonom (I) izražavati tipične karakteristike A stila i to u svakom segmentu njihova (feedback coaching) razgovora:

- ✓ *Stvaranje rappora*
- ✓ *Način slušanja*
- ✓ *Način pružanja podrške i osnaženja*
- ✓ *Davanje pozitivnog ili negativnog feedbacka*
- ✓ *Davanje konkretnih uputa*
- ✓ *Davanje savjeta.*

Zadatak za I ulogu...

Sudionik treninga koji igra ulogu Ivone (I) – i koji na temelju ispunjenog DISC upitnika ima dominantni stil D, I ili S – mora tijekom razgovora s Anom (A) pokušati svoj stil adaptirati Aninom (A) stilu, a prije toga grupi opisati svoju strategiju premošćivanja.

Opažanja i komentari ostalih sudionika treninga...

PRIMJER #3 – IGRA ULOGA (PRODAJA)

Ivona (I – izražajna) i Sanja (S – sabrana)

Ivona (I) radi za tvrtku koja se bavi uvozom i prodajom uredskog materijala, a Sanja (S) je direktorica tvrtke koja ima 25 zaposlenih i njihova glavna djelatnost je pružanje računovodstvenih usluga. Ivona (I) i Sanja (S) se ne znaju od prije, a nakon što je Sanja (S) poslala direktnu ponudu Ivoninoj (I) tvrtki, njih dvije su dogovorile sastanak u Ivoninom (I) uredu.

Nakon što je Ivona (I) na temelju “primjetljivih uzoraka ponašanja i komuniciranja” identificirala Sanjin (S) dominantni stil – sabrana, njezin cilj je svoju prodajnu prezentaciju “adaptirati” da bude u skladu sa Sanjinim (S) stilom.

Zadatak za I ulogu...

Sudionik treninga koji igra ulogu Ivone (I) – i koji na temelju ispunjenog DISC upitnika ima dominantni stil D, A ili S – mora se tijekom razgovora sa Sanjom (S) prilagoditi njezinom stilu, a naročito uzimajući u obzir sljedeće aspekte njihove komunikacije:

- ✓ *Koliko dugo traje njihov neformalni razgovor prije negoli krenu na bit*
- ✓ *Tempo razgovora*
- ✓ *Usmjerenost na činjenice, brojeve i računicu ili na emocije i iskustvo korištenja nove uredske opreme*
- ✓ *Primarna usmjerenost na troškove ili na pogodnosti nove opreme*
- ✓ *Prijateljski ili formalan ton i stil razgovora*
- ✓ *Nuđenje mnoštva opcija ili samo nekoliko istaknutih.*

Zadatak za S ulogu...

Sudionik treninga koji igra ulogu Sanje (S) – i koji na temelju ispunjenog DISC upitnika ima dominantni stil D, A ili I – mora tijekom razgovora s Ivonom (I) izražavati tipične biheioralne karakteristike S stila.

Opažanja i komentari ostalih sudionika treninga...

ZAPOČNITE SURADNJU S NAMA

Ako biste željeli unaprijediti komunikacijske vještine svojih menadžera i zaposlenika, razmislite o suradnji s nama i testiranju odgovarajućeg A-DISC™ programa u sklopu svoje tvrtke ili organizacije.

Brze činjenice o našim treninzima...

- ✓ fleksibilni načini sudjelovanja i “tailor-made” pristup (od dvosatnih treninga do višemjesečne suradnje)
- ✓ u sadržajnom smislu zajednički stvaramo vaš trening
- ✓ prikladno za male, srednje i velike tvrtke
- ✓ bezuvjetno jamstvo zadovoljstva
- ✓ treninzi dostupni na hrvatskom i engleskom jeziku.

In-House treninzi koje vam nudimo vezano za A-DISC™ program...

A-DISC™ LEADERSHIP TRENING

(za voditelje svih razina)

Povisite razinu svojeg osobnog utjecaja i naučite kako “pročitati” potrebe i neizrečene misli vašeg tima!

A-DISC™ TEAM BUILDING TRENING

(za poboljšanje komunikacije i međusobnog razumijevanja u timu)

Učinkovita rješenja i strategije za poboljšanje komunikacije i međusobnog razumijevanja u timu!

A-DISC™ TRENING PRODAJNIH VJEŠTINA

(za razvijanje prodajnih vještina)

Prepoznajte način na koji vaši kupci žele da se prema njima odnosite tijekom prezentacije proizvoda i usluga koje im nudite!

A-DISC™ TRENING LJUBAZNOSTI OSOBLJA NA "PRVOJ LINIJI"

(za edukaciju osoblja u koje radi u neposrednom kontaktu s kupcima/korisnicima/klijentima)

Jer ljubaznost osoblja na "prvoj liniji" jedan je od ključnih čimbenika koji utječu na percepciju koju tržište ima o pojedinoj tvrtki ili brendu"!

UGOVORITE INFORMATIVNI SASTANAK

Za više informacija o suradnji s nama posjetite link u nastavku i ugovorite informativni sastanak:

<http://lt-optimum.com/kontakt>

W: <http://lt-optimum.com>

E: info@lt-optimum.com

O AUTORU A-DISC™ PROGRAMA

Tomislav Tomić

S vama od 2009.

Diplomirao je na Pravnom fakultetu u Zagrebu. Odmah nakon diplome započeo je raditi kao odvjetnički vježbenik, a nakon položenog pravosudnog ispita otvorio je i vlastiti odvjetnički ured. Uz pravni studij, diplomirao je također i na Sveučilištu metafizike u Sedoni (SAD).

Certificiran je kao “Business Coach”, “Mindfulness trener”, “NLP praktičar”, “Stress Management Coach”, “Conflict Manager Coach” te “Kaizen facilitator”.

S konceptom coachinga prvi put se susreo 2001. godine dok je radio u SAD-u. Iako je nedugo nakon toga započeo održavati kratke treninge i predavanja, coachingom se službeno počeo baviti 2009. godine, dok je mindfulness treninge započeo voditi još od studentskih dana.



Uz navedeno, 2012. godine pokrenuo je u Zagrebu i jednogodišnju školu za razvoj coaching vještina (TT COACHING®), a 2016. je pokrenuo program za edukaciju mindfulness trenera (TT MINDFULNESS™).

Autor je više od stotine raznih članaka na temu osobnog i poslovnog razvoja te je autor knjiga:

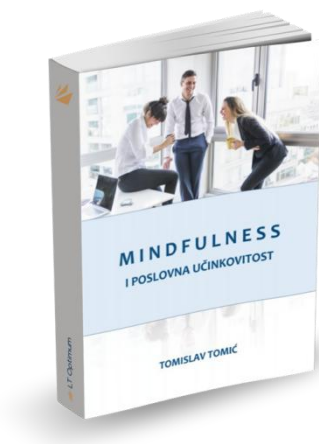
- ✓ Drevni ključevi radosti; osvijestite izvornu sreću u sebi (2009.) koja je za sada objavljena u Hrvatskoj, SAD-u i Poljskoj (uskoro i na arapskom jeziku)
- ✓ Zaboravljena vještina; umijeće svjesnog kreiranja željenih iskustava (2011.) (objavljena u Hrvatskoj i SAD-u)
- ✓ Zaboravljeno iskustvo; naučite kako osvijestiti svoju životnu svrhu i prepustiti se vodstvu svoje unutarnje mudrosti(2014.)
- ✓ Sedam pogrešaka koje najčešće čine mali poduzetnici u početnoj fazi razvoja svojeg posla... i zbog njih plaćaju vrlo skupu cijenu u privatnom i poslovnom životu! (2016.)
- ✓ Mindfulness za menadžere; učinkoviti pristupi i strategije za razvoj oštrog fokusa, agilnosti i emocionalne stabilnosti te smanjenje stresa i pritiska na poslu! – knjiga izlazi u rujnu 2019.)

Uz knjige i brojne članke Tomislav je autor više od 15 raznih programa usmjerenih na osobni i poslovni razvoj – Pro Mindfulness™, Optimum Flow™ model, Stres je tvoj prijatelj, Učinkovito upravljanje konfliktima, Vođenje “teških” razgovora, Učinkovit feedback, Utjecaj bez autoriteta, Vještine coachinga za voditelje itd..

ŠTO SU LT OPTIMUM TRENINZI?

LT Optimum rješenja i treninzi stvoreni su za pojedince te tvrtke i organizacije koje svojim menadžerima, zaposlenicima ili članovima žele omogućiti praktična i inovativna rješenja za poboljšanje učinkovitosti i fokusa, razvoj komunikacijskih vještina te smanjenje stresa i sagorijevanja na poslu. Za više informacija o nama i treninzima koje nudimo posjetite našu web stranicu => <http://lt-optimum.com>

PREUZMITE BESPLATNO...

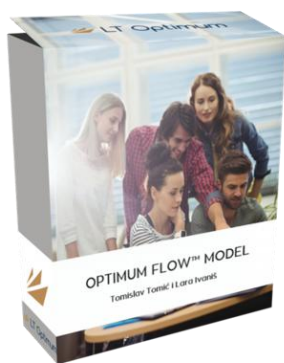


MINDFULNESS I POSLOVNA UČINKOVITOST (PDF)

Upoznajte Pro Mindfulness™ pristup i strategije i saznajte na koji način mogu poboljšati vaš fokus, kreativnost, komunikaciju i produktivnost te vam pomoći smanjiti stres i pritisak u svakodnevnom poslovanju!

MINDFULNESS = dokazana metoda za snažan fokus, emocionalnu stabilnost i smanjenje stresa!

=> <http://lt-optimum.com/mindfulness-eknjiga>

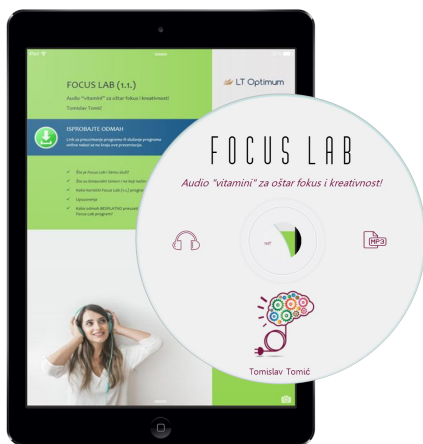


OPTIMUM FLOW™ MODEL (PDF)

Jer kvalitetna interna komunikacija temelj je svih uspješnih tvrtki i organizacija!

Praktičan i učinkovit proces i metodologija za unaprjeđenje horizontalne i vertikalne komunikacije unutar tvrtke ili organizacije!

=> <http://lt-optimum.com/optimum-flow>



FOCUS LAB 1.1. (PDF + mp3)

Audioprogram koji za poboljšanje fokusa, poticanje kreativnosti i povećanje budnosti!

=> <http://lt-optimum.com/fl>