

La communication de l'hygiéniste à l'épreuve de la COVID

Roselyne
Ramadier

Quel est le langage du DISC ?

~~QUOI~~

~~Talent
Intelligence
Connaissances
Compétences
L'Education~~

COMMENT

Comportement
Tempérament
Emotion

POURQUOI

Attitudes
Valeurs
Attentes
Culture
Vécu



Le DISC

... répond à la question du **COMMENT**, il décrit des comportements observables et des émotions

... est un langage **NEUTRE**, il n'a rien à voir avec le bien ou le mal, le vrai ou le faux. De ce fait, il n'y a **PAS de bon ou de mauvais profil**

... ne dit pas qui nous sommes : **notre personnalité ne se réduit pas ... à une couleur!**

Mieux travailler ensemble

Le DISC permet de :

- Mieux se connaître soi-même, ses forces, ses limites et ses axes de développement
- Mieux comprendre comment et pourquoi les autres sont différents de soi
- Mieux communiquer avec les autres pour gagner en flexibilité et en efficacité



En communication, tout est question d'intention ...

LE REFLEXE

Communiquer avec votre interlocuteur comme vous souhaiteriez que l'on communique avec vous.

LA CLE DE LA PERFORMANCE

Communiquer avec votre interlocuteur comme il a besoin que l'on communique avec lui.

Le Modèle du DISC de Marston



William Moulton Marston (1893-1947)

Livre - 1928 : « The Emotions of normal People »

Langage DISC

Livre- 1938 : « The Lie Detector »

4 besoins :

- **Dominance**
- **Influence**
- **Stabilité**
- **Conformité**

4 perceptions de l'environnement :

- **Amical/Hostile**
- **Plus fort/Moins fort**

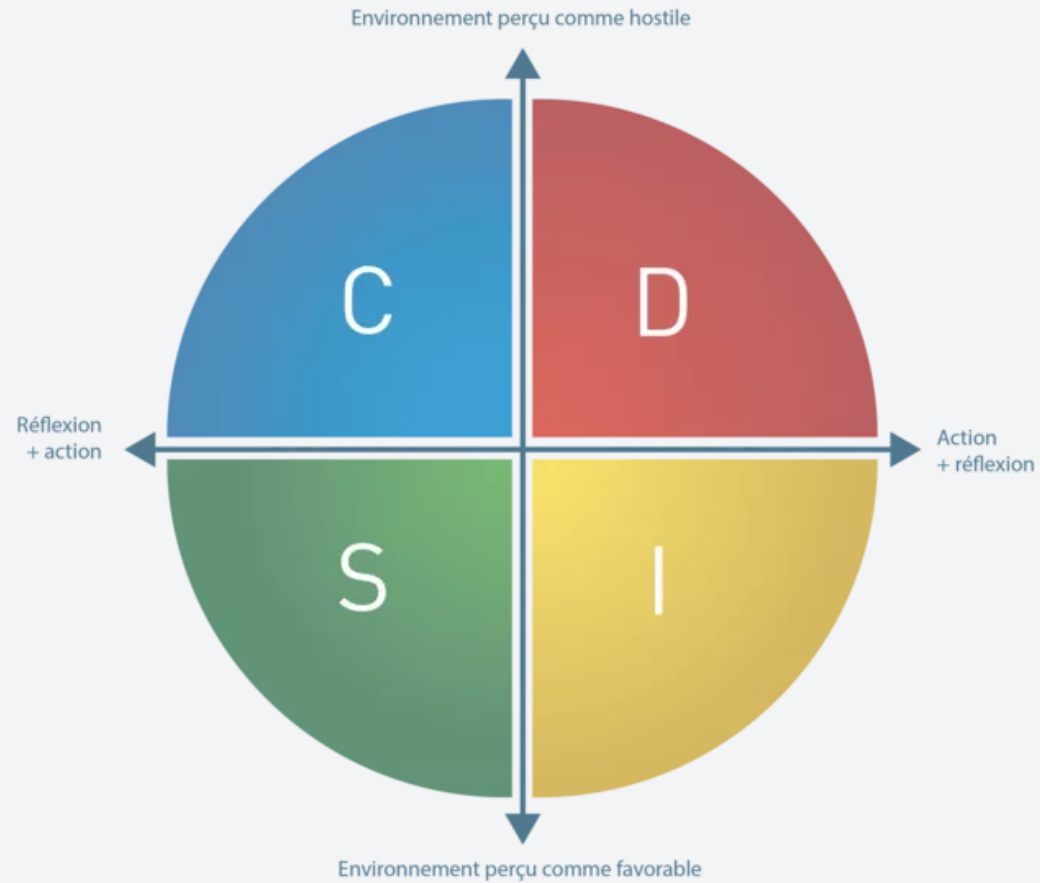
Rouge Jaune Vert Bleu

CONFORMITE

Comment je réagis face aux règles et aux procédures ?

STABILITE

Comment je réagis face aux changements de mon environnement ?



DOMINANCE

Comment je réagis face aux problèmes et aux défis ?

INFLUENCE

Comment j'interagis et persuade les autres ?

L'ensemble des dimensions du modèle

Sécuriser un résultat
Garantir sa qualité

COMMENT ?



Le monde est
Hostile
Orientation
Tâche/Objectif
Pensée

Relever des défis
Agir sans délai

QUAND ?



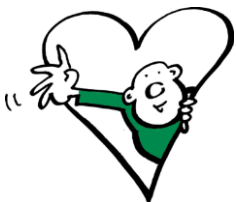
L'environnement est plus fort que moi

INTROVERSION

Je suis plus fort que l'environnement
EXTRAVERSION

Trouver un consensus
Préserver l'Harmonie

POURQUOI ?



Le monde est Favorable
Orientation Relation
Sentiment

Convaincre
Influer sur les décisions

AVEC QUI ?



Reconnaître un profil à dominante "Rouge" (D)



Le monde "Rouge" : les difficultés assumées



Les personnes avec beaucoup de rouge dans leur style de comportement

- Essaient de dominer la situation dès qu'elles perçoivent que le défi est à leur portée
- Sont franches et sont en mesure de voir comment les défis peuvent être surmontés
- Essaient de changer ou de contrôler l'environnement pour atteindre leurs objectifs
- S'énervent facilement
- Même s'il leur est possible de contrôler leur colère, d'autres remarqueront l'impatience et l'irritation sous-jacente

Le monde du rouge:

"Tout est dans la volonté de résultats et l'action".

Aime les challenges, la prise de risque, les difficultés.

Rouge : Dominer les situations



- Esprit de compétition
- Dans l'action
- Energique
- Direct
- Prend des risques
- Réalise des objectifs
- Indépendant
- Résout les problèmes
- Désir de changements
- Axé résultats
- Prend des initiatives
- Agit vite
- Efficace



- Autoritaire
- Obstiné
- Impulsif
- Impatient
- Exigeant
- Insensible
- Contrôlant
- Agressif
- Directif
- Colérique
- Manque d'écoute
- Arrogant
- Agir sans réfléchir



Le reconnaître à travers sa communication ...



Verbale

- 10 Affirme plus qu'il ne questionne
- 10 Parle plus qu'il n'écoute
- 10 Beaucoup de communication verbale
- 10 Affirme énergiquement
- 10 Va droit au but

Paraverbale

- 10 Direct, sec
- 10 De la force dans l'intonation
- 10 Du volume, discours rapide
- 10 Intonation «confrontante»

Non verbale

- 10 Poignée de main ferme
- 10 Regard soutenu
- 10 S'accompagne de gestes pour accentuer certains points
- 10 Manifeste de l'impatience
- 10 Mouvements rapides
- 10 Posture ferme

En résumé

- Actif, entreprenant, voire interventionniste
- Râle, paraît s'énerver quand il explique
- Toujours surbooké pour «garder» la pression

Indices de comportement:

- Multitâche, toujours en mouvement
- Occupe l'espace, marque son territoire
- Poignée de main vigoureuse, comme un défi

Communication verbale:

- Volume fort, discours rapide, phrases courtes
- Affirme plus qu'il ne questionne,
- Parle plus qu'il n'écoute
- Beaucoup de communication verbale
- Affirme énergiquement, va droit au fait
- Expressions favorites : prendre un dossier en main, passer une info, casser les pieds, toucher du doigt, chapeauter un service, prendre une claque ...



Reconnaître un profil à dominante "Jaune" (I)



Le monde "Jaune" : le plaisir partagé

Les personnes ayant beaucoup de jaune dans leur style de comportement

- Se sentent fortes et apprécient d'agir dans un environnement convivial
- Recherchent la reconnaissance sociale
- Sont souvent expressives et éloquentes et utilisent une persuasion amicale pour atteindre leurs objectifs

Plus il y a de jaune dans le profil, plus la personne voit le bon côté des choses et voit les autres de façon positive.



Le monde du Jaune :

"J'ai besoin d'agir et d'interagir pour
formuler ma réflexion".

Relationnel, optimiste, communicatif.

Jaune : Etre influent



- Promoteur
- Influent
- Sens du contact
- Chaleureux
- Créatif
- Stimulant
- Extraverti
- Optimiste
- Communicatif
- Motivant
- Intuitif
- Ouvert au changement



- Bavard
- Manipulateur
- Affectif
- Désordonné
- Prétentieux
- Irréaliste
- Manque d'écoute
- Superficiel
- Confiance excessive
- Besoin de reconnaissance
- Manque de tact
- Egocentrique



Le reconnaître à travers sa communication ...



Verbale

- Raconte des anecdotes
- Partage ses sentiments personnels, ses opinions
- S'exprime sans formalités
- Perception flexible du temps
- Fait dévier la conversation

Paraverbale

- Inflexion de voix variées
- Variations du ton
- Théâtral
- Volume fort
- Discours rapide

Non verbale

- Expressions du visage animées
- Beaucoup de gestes (mains, corps)
- Orienté vers le contact
- Manifeste de l'impatience
- Actions spontanées, posture détendue

En résumé

- Comportement de représentation
- Utilise la séduction comme une arme pour influencer et atteindre ses objectifs

Indices de comportement :

- Soigne ses entrées en scène
- Séduction corporelle
- Élégance et accessoires (objets de marque, assortis)
- Poignée de main longue et plaisante, geste affectueux

Communication verbale :

- Théâtral, variations de la voix, volume fort, parle vite
- Raconte des anecdotes, s'exprime sans formalités
- Partage des sentiments personnels
- Exprime ses opinions, dévie la conversation
- Ses expressions favorites : pédaler dans la choucroute, se faire tailler un costard, jeter l'éponge, dorer la pilule ...



Reconnaître un profil à dominante "Verte" (S)



Le monde "Vert" : l'harmonie et la stabilité

Les personnes ayant beaucoup de vert dans leur style de comportement

- Aiment que les changements soient bien planifiés et bien réfléchis
- Veulent préserver un environnement qu'elles perçoivent comme amical et favorable

Plus il y a de Vert dans un profil, moins la personne montre ce qu'elle pense et ressent.



Le monde du vert:

"J'ai besoin de composer avec
l'environnement même si celui-ci
m'est favorable".

Calme, consensuel,
stable.

Vert : favoriser l'harmonie



- Facilitant
- Discret
- Tolérant
- A l'écoute
- Loyal
- Dévoué à l'équipe
- Doux
- Amical
- Serviable
- Fiable
- Fidèle
- Accommodant



- Timide
- Adeptes des non-dits
- Évite les conflits
- Fermé au changement
- Adeptes du statu quo
- Obstiné
- Très prudent
- Dépendant
- Hésitant
- Besoin de sécurité
- Prise de décision longue
- Susceptible



Le reconnaître à travers sa communication ...



Verbale

- Écoute plus qu'il ne parle
- Garde ses opinions pour lui
- Peu de communication verbale

Paraverbale

- Assuré, chaleureux
- Moins de force dans l'intonation
- S'exprime avec un volume faible
- Discours plus lent

Non verbale

- Communication du regard irrégulière (selon s'il se sent à l'aise ou pas dans la relation)
- Poignée de main douce
- Manifeste de la patience
- Mouvements plus lents
- Posture décontractée

En résumé

- Discret, réservé, calme
- Soucieux des autres, prêt à rendre service
- N'est pas gêné par la routine et préfère les pratiques qui ont fait leurs preuves
- Fait confiance à ceux qui l'entourent

Indices de comportement :

- Neutre, ne prend pas de place
- Ne veut pas gêner, en retrait, observateur
- Poignée de main douce et attentive

Communication verbale :

- Ton chaleureux, phrases courtes, discours plus lent
- Écoute plus qu'il ne parle
- Garde ses opinions
- Expressions favorites : J'entends bien, même son de cloche, être sur la même longueur d'onde, bien entendu ..



Reconnaître un profil à dominante "Bleue" (C)



Le monde "Bleu" : Les règles et les procédures à respecter

Les personnes ayant beaucoup de bleu dans leur style de comportement

- S'efforcent de maintenir des standards élevés
- Prennent le contrôle en analysant attentivement la situation
- Suivent de près les règles et les règlements pour atteindre leurs objectifs

Plus il y a de bleu dans le profil, plus la personne suivra les règles et les procédures par peur de faire des erreurs ou d'être sanctionnée.



Le monde du bleu:
"La vie n'est pas un long
fleuve tranquille".
Analytique, précis,
formel.

Bleu : Faire preuve de prudence



- Précis
- Expert
- Factuel
- Analytique
- Organisé
- Réfléchi
- Posé
- Logique
- Méthodique
- Travailleur
- Diplomate
- Habile



- Froid
- Critique
- Perfectionniste
- Non déléguateur
- Bureaucratique
- Sois parfait
- Conservateur
- Hésitant
- Suspicieux
- Distant
- Rigide



Le reconnaître à travers sa communication ...



Verbale

- Tourné vers les faits et la tâche
- Partage peu ses sentiments personnels
- Plus formaliste et conformiste
- Concentration dans la discussion

Paraverbale

- Peu d'inflexions
- Ton peu varié
- Voix stable et posée
- Discours plus lent

Non verbale

- Communication du regard irrégulière
- Poignée de main « froide »
- Manifeste une attention rigoureuse
- Peu ou pas de mouvement
- Posture stricte, contrôlée, voire austère

En résumé

- Visuel, analytique, séquentiel
- Pas de réponse immédiate : «change » son référentiel en mémoire
- Logique et rationnel, se fixe des règles de vie

Indices de comportement:

- N'éprouve pas le besoin de se rendre sympathique
- Prévoyant et équipé,
- Gestuelle «carrée» (stylo, règle...)
- Formalisme dans l'attitude, diplomatie dans l'approche
- Poignée de main brève, par respect des conventions

Communication verbale:

- Peu de variation, volume bas, discours lent et posé
- Phrases longues et structurées
- Tournée vers les faits, la tâche
- Impersonnelle. Il partage peu ses sentiments
- Formaliste, conformiste, concentré
- Expressions favorites : Je vois, c'est clair, au regard de, mesurer les risques, avoir la vision ...



Comment ils se perçoivent...



Prudent
Formel
Organisé
Précis
Logique



Déterminé
Résolu
Exigeant
Aventureux
Esprit de compétition



Bienveillant
Patient
Partageur
Aimable
Fiable



Optimiste
Sociable
Charmant
Enthousiaste
Stimulant

Comment les
autres peuvent les
percevoir sous
stress



Pointilleux
Vieux jeu
Indécis
Froid
Réservé



Agressif
Dirigiste
Intolérant
Egoïste
Ne sachant pas écouter

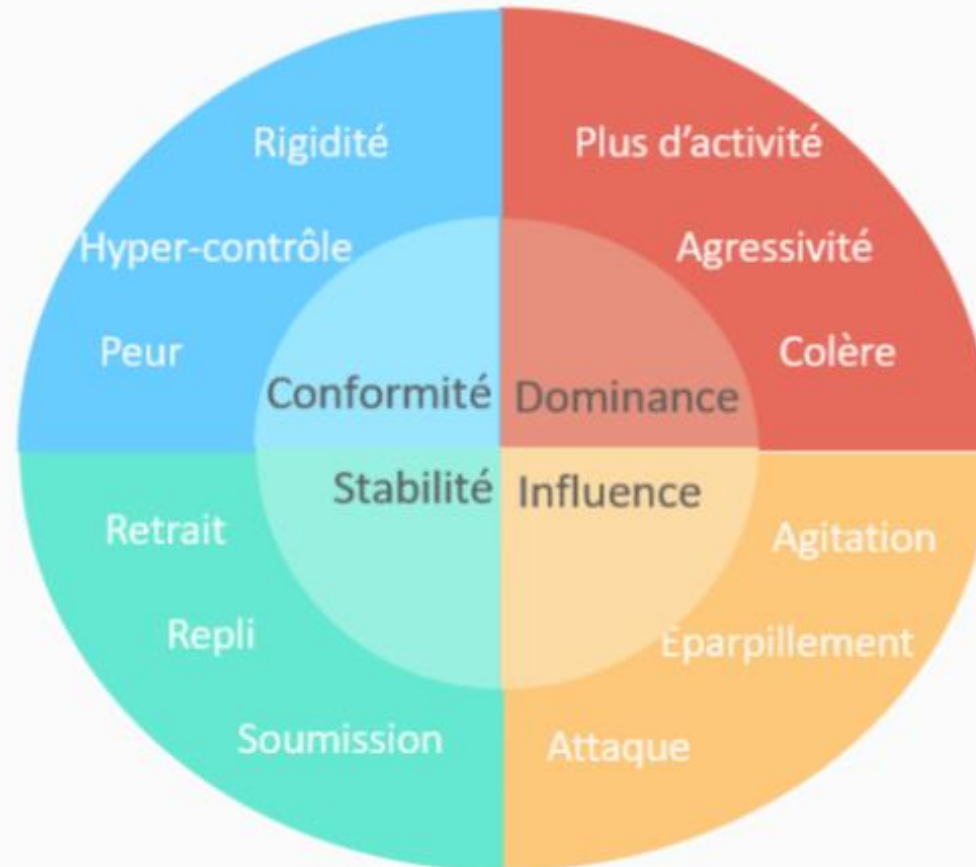


Timide
Obstiné
Docile
Hésitant
Confiant

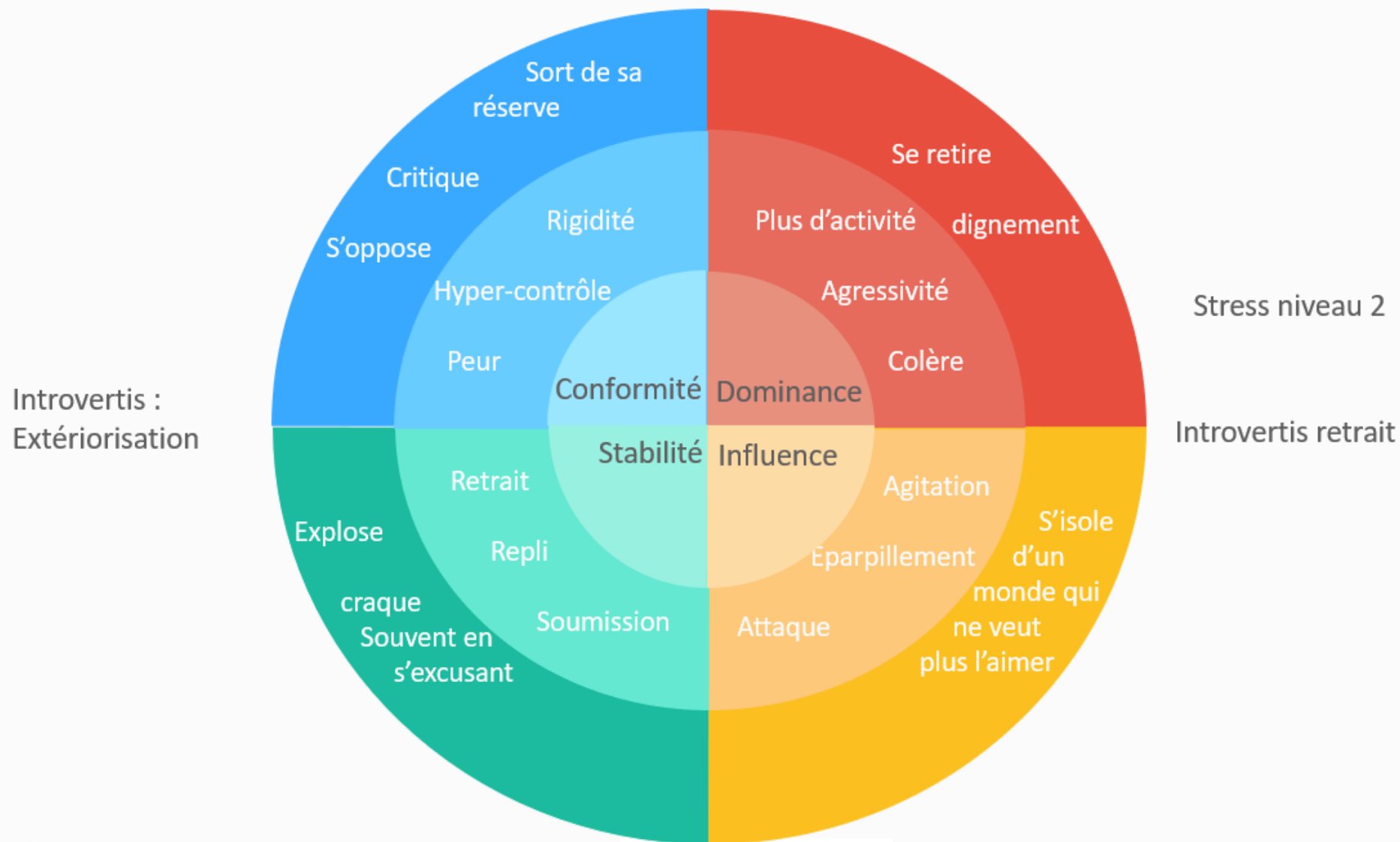


Irréaliste
Irréfléchi
Manipulateur
Extravagant
Bavard

Comprendre et prévenir le stress



Comprendre et prévenir le stress



Caractéristiques des dimensions du DISC

Chaque personne est unique et possède un mélange des 4 dimensions plus ou moins présentes. C'est cet ensemble qui donnera les traits caractéristiques du comportement observable de la personne.

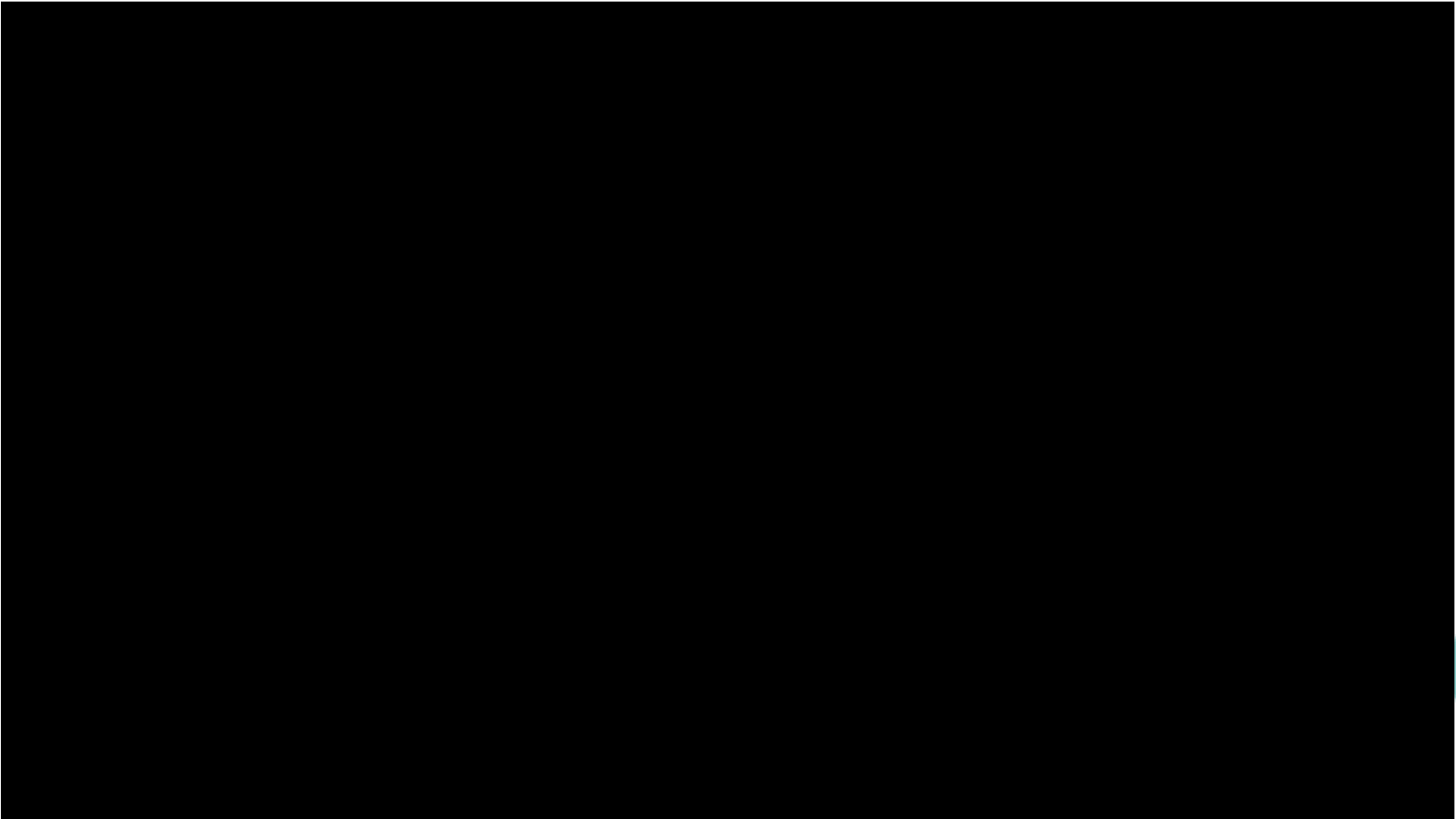
D	I	S	C
DOMINANCE	INFLUENCE	STABILITE	CONFORMITE
Dimension haute ▲ Déterminé, Compétitif, Meneur	Dimension haute ▲ Enthousiaste, Chaleureux, Persuasif	Dimension haute ▲ Loyal, Prévisible, Patient	Dimension haute ▲ Exigeant, Précis, Soigneux
Dimension basse ▼ Discret, Prudent, Modeste	Dimension basse ▼ Logique, Sceptique, Terre-à-terre	Dimension basse ▼ Mobile, Agité, Actif	Dimension basse ▼ Arbitraire, Indépendant d'esprit, Volontaire
Emotion motrice Colère	Emotion motrice Joie	Emotion motrice Tristesse des autres	Emotion motrice Peur



Rêve ta vie en couleur, c'est le
secret du bonheur.



- Walt Disney





**Merci pour votre
attention**

Roselyne
Ramadier