



A következő pár oldalon W. M. Marston DISC modelljét mutatjuk be, amely az egyes ügyfelek viselkedéseinek beazonosításában és kezelésmódjában nyújt segítséget.

A modell által azonosított viselkedéstípusok megtanulása mellett a felhasználók alaposabb önismeretre tesznek szert, és hatékonyabban felismerik az ügyfelek különböző viselkedéstípusait.

A DISC módszer könnyen tanulható, gyakorlatias technika. A módszer segítségével a felhasználó javíthatja az emberi kapcsolatait, megtanulhatja más emberekkel való professzionális kapcsolattartást.

A DISC modell megismerésével meghatározható saját viselkedés stílusunk, és olyan kommunikációs készségek is elsajátíthatók, melyek sikerrel alkalmazhatók emberekkel kapcsolatos munka során.

William Moulton Marston, 1928-ban hozta nyilvánosságra modelljét, mely DISC modellként vált ismertté. A modellről elmondható, hogy tisztán a viselkedésről és a kommunikációról szól két dimenzió alapján.

#### A DISC modell történeti háttere

A személyiség- illetve viselkedéstipológia már az i. e. V. századi tudósokat is foglalkoztatta. Például Hippokratész, "az orvostudomány atyja", úgy gondolta, hogy a kozmikus elemek tulajdonságai és az emberben levő testnedvek hasonló jellegűek. Hogy kire, milyen temperamentum (vérmérséklet) jellemző, attól függ, hogy testében mely testnedvek vannak túlsúlyban. Hippokratész szerint a négy testnedvek megfelelően (sárga epe, vér, nyálka, fekete epe) négy temperamentum típus különíthető el: a kolerikus, a szangvinikus, a flegmatikus és a melankolikus. A kolerikus (harcos, lobbanékony) érzelmi reakciói igen gyorsak, változatosak, következetes, kitartó, szívós, aktív, gyakran féktelen viselkedésmód jellemzi ezeket az embereket. A szangvinikus (bizakodó, szalmaláng) ember érzelmei változatosak, gyorsan jönnek létre, nem túl erősek és nem is igazán tartósak; társas kapcsolataiban aktív, kifelé forduló, könnyen alakítja ki azokat; nyitott, beszédes, mozgékony. A „szangvinikus” kifejezés a meleg, vidám, eleven temperamentumot jelöli.

A flegmatikus (közönyös, "állóvíz") érzelmei – ellentétben a kolerikussal – nem hevesek, lassan alakulnak ki; nyugodt, lomha; társaival kiegyensúlyozott a kapcsolata. A flegmatikus megjelölést a lassú, hűvös temperamentumra alkalmazzák. Az ilyen ember nyugodt és kiegyensúlyozott, szentelően tekint az életre.

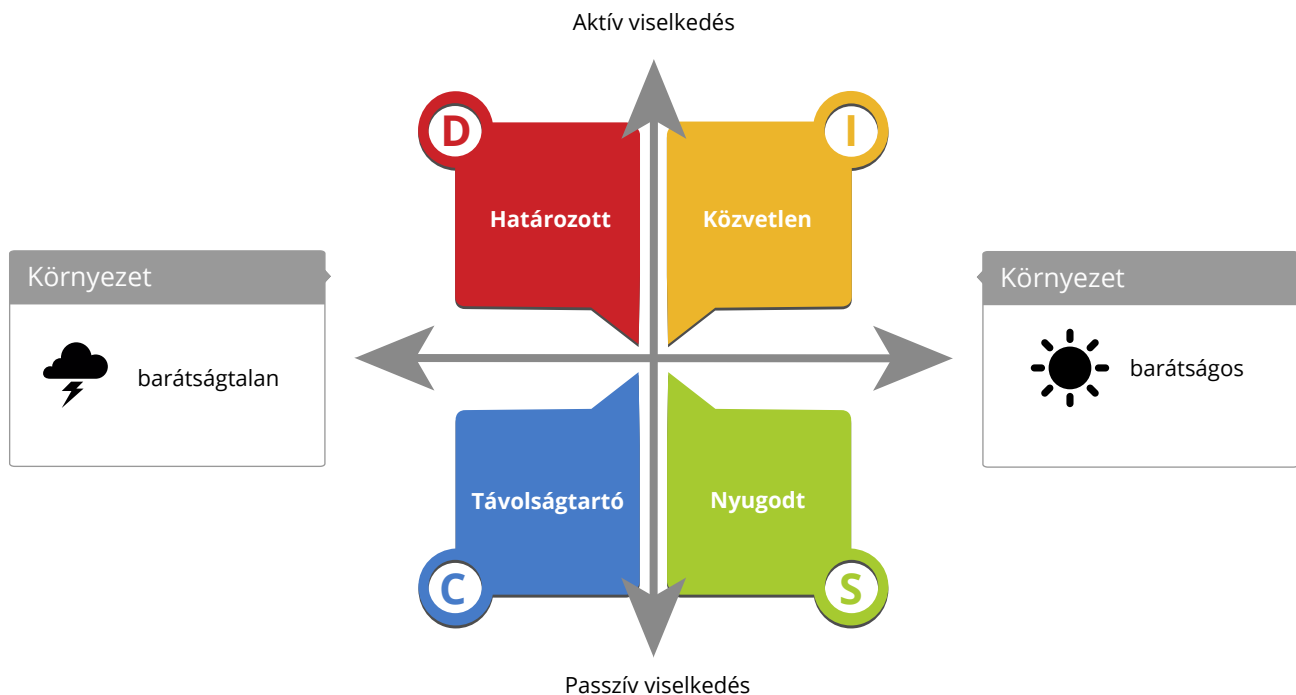
A melankolikus (lassú, szomorkás) érzelmi reakciói lassan alakulnak ki, de mélyek. Mélabús, nyugodt, hajlamos a tépelődésre, visszahúzódozó, passzív alkat. A melankolikus vérmérsékletű emberek nagy jelentőséget tulajdonítanak minden őket érintő dolognak. Mindennél felfedeznek valamit, ami okot adhat a szorongásra.

A melankolikus kifejezést a sötét, nyomasztó, borús temperamentum megjelölésére használják. Az ilyen embert is az érzelmek uralják, de „antennái” befelé irányulnak, gondolkozása és érzései önmagába fordulók.

Carl Gustav Jung (1875–1961) érdeklődésének középpontjában is a személyiség típusok osztályozása állt. Az ő nevéhez fűződik például az extro- és introvertált típus megkülönböztetése. A különbségek – Jung szerint – nemtől, kultúrától, társadalmi helyzettől függetlenül érvényesek, és annyira szembetűnőek, hogy azt egy laikus is könnyen felismerheti.

Az extrovertált típus számára a külső tények jelentik a tájékozódási pontot. Az orientálódás alapja a tárgy és az objektív adottság, így a döntések és cselekvések nem a szubjektív nézettől, hanem az objektív viszonyoktól függenek. Bár lehetnek szubjektív nézetei, ezeket elnyomják a külső élmények, események. Cselekvéseinek szabályai meg egyeznek a közösség általános érvényű erkölcsi felfogásával, ezért értékeit, viselkedését mindig a környezet elvárásaihoz igazítja. Csak illeszkedik, de nem alkalmazkodik, mert az alkalmazkodásba már szubjektumát is bele kellene vonnia, ami viszont súrlódásokkal járhat. „Normalitását” a súrlódásmentesség biztosítja.

Az introvertált típus számára viszont minden észlelés és felismerés nemcsak objektív, hanem szubjektív feltételekhez is kötött. Számára a világ nemcsak önmagában létezik, hanem úgy, ahogy szubjektíven észleli. Míg az extrovertált típus állandóan arra hivatkozik, amit a tárgyból megragad, az introvertált főleg arra támaszkodik, amit a külső benyomás létrehoz benne: túlnyomóan a szubjektív tényezőkből indul ki. Természetesen az introvertált tudat látja a külső feltételeket, ám mérvadóan a szubjektív meghatározást választja.



Az egyik dimenzió azt mutatja, hogy az egyén mennyire barátságosnak vagy barátságtalannak érzékeli a környezetét, a másik dimenzió az egyén adott környezetben való aktív vagy passzív viselkedését mutatja. Mindezek kombinációjából alakul ki az egyén megfigyelhető viselkedési stílusa.

A környezetét barátságtalannak érzékelő, de a környezetben aktív egyén általában határozott. A környezetét barátságosnak ítélő, aktív egyént általában közvetlen viselkedésmód jellemzi. A barátságtalannak érzékelt környezetre passzivitással reagáló egyén távolságtartó, míg a barátságosnak érzékelt környezetben aktívan viselkedő egyén viselkedése nyugodt.

Természetünkéből adódóan hajlamosak vagyunk arra, hogy mindig egy adott módon viselkedjünk, ezt nevezzük az alap, az elsődleges preferenciának, az ügyfélszolgálati munka során azonban sokféle ember különböző viselkedésére kell reagálni, gyakran kell váltogatni a kommunikációs stílust, hiszen a különböző emberek különböző igényekkel, értékekkel, és személyiségjegyekkel rendelkeznek.

Amikor ezeket a különbségeket jobban megismerjük és megértjük, és rájövünk arra, hogy milyen preferenciák kapcsolódnak az egyes emberekhez, akkor eredményesebben tudjuk kezelni személyközi kapcsolatainkat, konfliktusainkat. Képesek leszünk javítani kapcsolataink minőségén is.

Marston az emberi viselkedés megfigyelése alapján négy fő típust különböztetett meg. A típusok elnevezésére a magyar nyelvű terminológiában sokféle fordítási variáció megtalálható, gyakran a különböző variációk különböző értelmezési variációkat eredményeznek.

A továbbiakban az alábbi elnevezéseket használjuk, zárójelben feltüntetve az eredeti angol kifejezést: a **határozott** (Dominance), a **közvetlen** (Influencing), a **nyugodt** (Steadiness), és a **távolságtartó** (Compliance) stílust.

**D****HATÁROZOTT**Lorem ipsum dolor sit amet, conmodo et, tristique  
urna lorem sed pellentesque ac sollicitudin. Pede  
morbi leo curabitur laoreet ridiculus. Ante lacus.

data

**Határozott (Dominance):**

Ezt a viselkedésstílusú személyt leginkább a versengés és a versengésben való győzelem motiválja, dominanciára törekszik. Fontos számára az eredményesség, a siker, a haszon.

**I****KÖZVETLEN**Lorem ipsum dolor sit amet, conmodo et, tristique  
urna lorem sed pellentesque ac sollicitudin. Pede  
morbi leo curabitur laoreet ridiculus. Ante lacus.

data

**Közvetlen (Influencing):**

Ez a viselkedésstílusú személy szereti, ha elismerik, szépnek, tehetségesnek és „jó fejnek” tartják. Sok barátja, ismerőse van. Viselkedése nyílt és közvetlen, társasági lény, általában az érzelmei vezérlik.

**S****NYUGODT**Lorem ipsum dolor sit amet, conmodo et, tristique  
urna lorem sed pellentesque ac sollicitudin. Pede  
morbi leo curabitur laoreet ridiculus. Ante lacus.

data

**Nyugodt (Steadiness):**

Ez a viselkedésstílusú személy a nyugodt, biztonságos, kiszámítható környezetben érzi igazán jól magát. Mások általában jó természetűnek tartják, aki maga is nyugalmat áraszt.

**C****TÁVOLSÁGTARTÓ**Lorem ipsum dolor sit amet, conmodo et, tristique  
urna lorem sed pellentesque ac sollicitudin. Pede  
morbi leo curabitur laoreet ridiculus. Ante lacus.

data

**Távolságtartó (Compliance):**

Ez a viselkedésstílusú személy pontos, precíz és rendszerezett. Mindenre alaposan és körültekintően felkészül, az apró részletek sem kerülnek el a figyelmét.