

Le profil DISC – Comportements et émotions

Le profil DISC se présente sous forme d'un rapport établi suite à un questionnaire. Disponible dans de nombreuses langues et pertinent selon toutes les cultures, c'est aujourd'hui l'outil d'évaluation des comportements le plus utilisé dans le monde. Le langage DISC est universel et neutre. Basé sur l'étude du comportement observable, il nous aide à interpréter la manière dont nous agissons et à mieux comprendre la manière dont agissent nos interlocuteurs.

Le modèle de Marston

Dans les années 70, les recherches sur le comportement ont considérablement progressé et le modèle Marston reste une référence majeure de la prédiction du comportement humain.

Selon Marston, les individus se comportent selon deux axes : ils sont soit portés à agir, soit portés à accepter leur environnement, qu'ils perçoivent comme étant hostile ou favorable.

Ces 2 axes déterminent 4 quadrants. Chacun d'entre eux représente un schéma comportemental et émotionnel et est identifiable par une couleur.

- Dominance (D) : agir sur un environnement perçu comme hostile. La couleur est rouge.
- Influence (I) : agir sur un environnement perçu comme favorable. La couleur est jaune.
- Stabilité (S) : accepter un environnement perçu comme favorable. La couleur est verte.
- Conformité (C) : accepter un environnement perçu comme hostile. La couleur est bleue.

Chaque individu est caractérisé par un dosage spécifique de chacune des quatre dimensions, ce qui permet de définir son « Profil DISC ». Ce profil définit la façon dont l'individu se comporte, dont il interagit avec son environnement, en particulier dans des situations de stress.

On peut également définir le profil d'une équipe, d'un contexte, ce qui permet d'analyser une situation de façon rationnelle et objective.

Le DISC permet de travailler sur :

- La connaissance de soi, la compréhension de ses émotions et de son impact sur les autres.
- Le contrôle de soi et les mécanismes comportementaux actionnés dans le cadre professionnel et en situation de stress.
- La connaissance des autres et de leurs profils, et la façon de s'y adapter
- Le respect des besoins des autres et donc l'entretien d'un climat favorable

Les forces du DISC en entreprise

En entreprise, nous nous appuyons sur le DISC pour :

- Faciliter la communication interpersonnelle en adaptant son comportement (langage, gestes, ton, ...) à l'autre. En particulier, en complément des modèles de compétences AchieveGlobal, dans les contextes commerciaux, de relation client ou de situations managériales, la dimension DISC apporte une réelle valeur ajoutée.
 - Les commerciaux arrivent à identifier le profil de leurs clients et ainsi à appliquer adapter leur discours de vente aux besoins de communication de leurs interlocuteurs
 - Grâce aux profils de groupe et à l'utilisation de la roue d'équipe, les managers ont des informations complémentaires pour suivre leurs équipes et comprennent comment mieux s'adresser à elles.
 - Les personnes en charge de service client apprennent ainsi à décrypter le profil de leurs interlocuteurs et s'y adaptent pour les satisfaire au mieux et le cas échéant faire retomber les tensions.
- Renforcer la cohésion et la collaboration des équipes.
 - En analysant les équilibres de profils au sein d'une équipe donnée. Les profils individuels peuvent être combinés afin d'obtenir un profil d'équipe (la roue d'équipe). Le positionnement de chacun sur cette roue permet d'identifier les forces et zones de vigilance de l'équipe, et de définir la contribution de chacun.
 - En analysant à la fois le profil d'équipe et le profil individuel, ce qui permet à chacun de considérer sa contribution aux projets communs et à la performance collective.