

COLUMN

Herken de stress-signalen van uw medewerkers

Gebruik de DISC-persoonlijkheidsanalyse

"Mijn afspraken lopen elke keer uit en de volgende cliënt wacht alweer. Mijn administratie doe ik altijd na werktijd". Uitdrukkingen die we herkennen als een collega in stress zit. De vinger echt op de zere plek leggen is soms lastig. De grens tussen 'gezonde spanning' en stress is namelijk heel dun. Hoe kunt u als leidinggevende deze grens herkennen? En hoe begeleidt u uw medewerker dan het best? In deze column geven we tips met behulp van DISC.

Stress, wat is het?

De definitie van stress is volgens de Dikke van Dale:

Aanhoudende geestelijke druk, spanning

Stress manifesteert zich op verschillende manieren in verschillende situaties. De wijze waarop u thuis reageert in stress kan anders zijn dan op uw werk. De uiting van stress is dus context-afhankelijk.

DISC

De DISC persoonlijkheidsanalyse is een manier om het gedrag van mensen begrijpelijk in kaart te brengen. DISC bestaat uit vier hoofdstijlen: Rood (Dominant), Geel (Invloed), Groen (Stabiel) en Blauw (Consciëntieus). Elke persoonlijkheid kent één of meerdere basisstijlen, bijvoorbeeld groen en blauw (een veelvoorkomende combinatie in de zorg). In stress kunnen deze basisstijlen veranderen. Zo kan één basisstijl veel meer op de voorgrond treden of kan juist een totaal andere basisstijl de overhand nemen. Zeker in deze laatste situatie kan iemand totaal anders overkomen dan hij/zij daadwerkelijk is. Een voorbeeld:

Een senior beleidsmedewerker heeft accuratesse hoog in het vaandel staan. Hij levert volgens hem zeer accurate managementrapportages op. Om deze rapportages op te leveren is hij afhankelijk van zijn collega's. Zij leveren hem echter regelmatige foutieve informatie op waardoor het maken van de rapportages veel tijd kost. Hij heeft het gevoel hier continu achteraan te moeten gaan en dat geeft hem stress. Zijn reactie is dat hij korte mails stuurt met deadlines. Zijn collega's vinden hem zeer dwingend overkomen.

Uit de DISC-analyse van deze medewerker komt naar voren dat zijn basisstijlen Blauw en Groen zijn. Dit komt overeen met een persoonlijkheid die accuraat is en harmonie in de groep belangrijk vindt. In stress slaat de DISC-analyse in Rood uit, terwijl deze kleur in de basis amper aanwezig is. Deze uitslag komt overeen met hoe de medewerker in de praktijk reageert op stress. Waar hij normaliter oog heeft voor detail en voor zijn collega's, komt hij in stress meer taakgericht over. Het gevaar is dat zijn manier van communiceren in stress de overhand neemt en dat daarmee zijn werkelijke persoonlijkheid op de achtergrond verdwijnt.

Stress herkennen met DISC

Om stress te herkennen heeft u allereerst inzicht nodig in de basisstijlen van uw medewerker. Om hier snel inzicht in te krijgen kunt u de volgende twee vragen stellen:

1. Is uw medewerker meer taakgericht of mensgericht?
2. Is uw medewerker meer extravert of introvert?



In de figuur links op deze pagina ziet u welke basisstijl de overhand heeft. De basisstijl groen staat bijvoorbeeld voor mensen die mensgericht en introvert zijn.¹

Ten tweede neemt u een situatie in gedachten waarin u het vermoeden heeft dat uw medewerker stress ervaart, bijvoorbeeld op het moment dat de verpleegafdeling veel opnames heeft of wanneer de jaarrapportages opgeleverd moeten worden.

Ten derde analyseert u de veranderingen in het gedrag wanneer uw medewerker in deze stressvolle situatie zit. Hiervoor kunt u de volgende vragen gebruiken:

1. Verandering in Dominantie: In hoeverre zoekt de medewerker naar controle?
2. Verandering in Invloedkracht: In hoeverre verandert de inzet van sociale invloed en verbale capaciteiten?
3. Verandering in Stabiliteit: In hoeverre zoekt de medewerker naar zekerheden?
4. Verandering in nauwkeurigheid (Consciëntieus): In hoeverre zoekt de medewerker naar perfectionisme?

Voorbeeld: in het bovenstaande voorbeeld zoekt de medewerker nu naar meer controle (korte mails met deadlines), terwijl hij normaliter een volgbaar type is.

Tot slot bespreekt u uw analyse met uw medewerker en of deze analyse voor hem/haar herkenbaar is. Belangrijk daarbij is om te bespreken hoe deze veranderingen in gedrag zichtbaar worden voor de medewerker zelf en zijn/haar collega's. Voorbeelden zijn: veel en wollig taalgebruik, snel lopen, terugtrekken op een kamer en zeer perfectionistisch gedrag.

Meer weten?

Om uw medewerkers goed te kunnen begeleiden in stressvolle situaties, moet u dus eerst uw medewerker leren kennen. DISC is daar bij uitstek een goed hulpmiddel voor. Wilt u uw medewerkers beter leren begeleiden? Neem dan [contact](#) op met een van onze gecertificeerde DISC-trainers en wij helpen u met een oplossing op maat.

¹ Let op: de meeste mensen hebben een combinatie van basisstijlen.

