

Goed Voelen

Emoties voor je laten werken

Harry van de Pol & Michelle van Dusseldorp

Goed voelen

Emoties voor je laten werken

Een uitgave van **vanbinnenuit** i.s.m. Redwoods People Services

© Harry van de Pol & Michelle van Dusseldorp

1^e druk, mei 2020

ISBN/EAN: 978-90-9032742-6

Auteurs: ir. Harry van de Pol & Michelle van Dusseldorp

Illustraties: Hugo Serieese

Ontwerp en vormgeving: Stephan Csikós

Redacteur: Bas Popkema

Productie en begeleiding: Quality Dots B.V.

www.vanbinnenuit.nl/boeken/goed-voelen

www.redwoodspeopleservices.nl/boeken-goed-voelen

Niets uit deze uitgave mag worden gereproduceerd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere manier dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgevers.



vanbinnenuit

Amsterdamseweg 44-46

6712 GJ Ede

www.vanbinnenuit.nl

harry@vanbinnenuit.nl



Redwoods People Services

Emmastraat 7

6881 SM Velp

www.redwoodspeopleservices.nl

info@redwoodspeopleservices.nl

Inhoud

VOORWOORD

6 **Kop zonder kip**

INLEIDING

10 **Emoties benutten in je werk**



DEEL 1

Wat we weten over emoties

HOOFDSTUK 1

18 **Wat emoties zijn**

22 1.1 Emotie gedefinieerd

26 1.2 Wat emoties níét zijn

HOOFDSTUK 2

28 **Emoties wetenschappelijk gezien**

30 2.1 Iedereen heeft emoties, jij dus ook

36 2.2 Emoties zijn er vanaf je geboorte

38 2.3 Emoties zijn 'automatische en snelle sorteerders'

42 2.4 Emoties zijn 'motortjes'

44 2.5 Je kunt grip krijgen op emoties

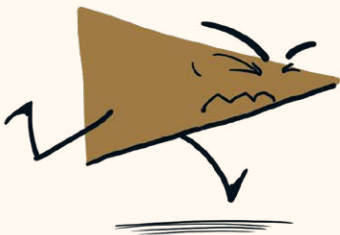
HOOFDSTUK 3

48 **Grip op emoties**

52 3.1 Bewust worden van emoties

55 3.2 Aanvaarden van emoties

58 3.3 Benutten van emoties



DEEL 2

Doorvoelen

HOOFDSTUK 4

64 **Emoties komen**

67 4.1 Je kunt niet bij je emoties komen

71 4.2 Laat maar komen

HOOFDSTUK 5

80 **Basisemoties doorvoelen**

83 5.1 Doorvoelen

89 5.2 Basisemoties in vele schakeringen

95 5.3 Gemengde en gelaagde emoties

HOOFDSTUK 6

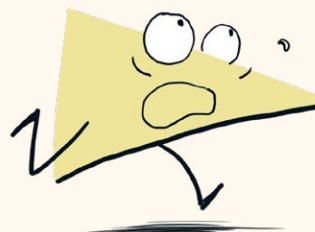
104 **Dit staat doorvoelen in de weg**

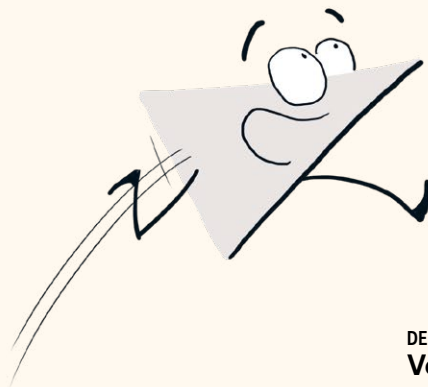
106 6.1 Socialisatie

110 6.2 Oordeel en schaamte

112 6.3 Angst voor afwijzing

114 6.4 Ontkennen van behoeften





DEEL 3 Bewegen

HOOFDSTUK 7

120	Emotie als golf
122	7.1 Emoties brengen je in beweging
129	7.2 Richting dat waar jij behoefte aan hebt
133	7.3 Een kaart van behoefteland

HOOFDSTUK 8

140	Surfen op emoties
142	8.1 Surfen op emoties
147	8.2 Bouw een surfplank
154	8.3 Doelgericht bewegen
160	8.4 Verzuipen



DEEL 4 Verbinden

HOOFDSTUK 9

168	Contact maken
171	9.1 Volop zelf meedoen
179	9.2 Raakbaar zijn
187	9.3 Werken met wat voelbaar is in het contact

HOOFDSTUK 10

192	Emoties en empathie
195	10.1 Empathie gedefinieerd
198	10.2 Empathie voor jezelf
204	10.3 Empathie voor anderen

SLOTWOORD

212 **Springlevend**

BIJLAGE 1

216	Basisemoties in diverse intensiteiten
-----	---------------------------------------

BIJLAGE 2

224	Inspirerende bronnen & literatuurverwijzingen
-----	---

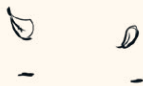
BIJLAGE 3

228	Over de auteurs
-----	-----------------

BIJLAGE 4

230	Trainingen, Behoefteschijf en Emotiewijzer
-----	--





Kop zonder kip

De uitdrukking ‘als een kip zonder kop’ hoorde ik (Michelle) voor het eerst toen ik in 2000 in Nederland kwam. Ik had er meteen een plaatje bij. Op het platteland van Nieuw-Zeeland heb ik ooit een kip geplukt en ik heb er heel wat zonder kop zien rondrennen. Toch krijgt de metafoor een nieuwe betekenis na een paar jaar leven in de Nederlandse cultuur. Het valt me op hoe rationeel die is. Mensen praten zelfs over ‘hét hoofd’, niet over ‘mijn hoofd’. Over ‘het lijf’ en niet over ‘mijn lijf’. Ik raak er steeds meer van overtuigd dat we in Nederland meer als ‘koppen zonder kip’ rondrennen dan als ‘kippen zonder kop’. Nagenoeg alles benaderen we vanuit ons hoofd. Het lichaam doet nauwelijks mee. Hoogstens als transportmiddel voor ons ‘o-zo-belangrijke hoofd’.

Misschien herken je het, die nadruk op de ratio. De drang om alles te willen analyseren en begrijpen. Het houvast dat je vindt als je de boel op een rijtje krijgt. Maar om nu te zeggen dat jij rondloopt als een ‘kop zonder kip’, nee, dat niet. En toch raakt dit beeld je. Ergens ben je wel over het taboe op ‘voelen in het werk’ heen, maar de praktijk is weerbarstig. Wat kun je, of moet je, met alles wat je voelt als je aan het werk bent? Want het voelt te heftig — en zo privé dat het niet professioneel lijkt. Complex, maar vooral: moeilijk hanteerbaar.

We hebben goed nieuws voor je. Wat het zo lastig maakt, ben jij zelf. Want vaak negeer of onderdruk jij wat er te voelen is. Omdat het negatief voelt of niet bruikbaar lijkt. Juist dat verzet maakt emoties moeilijk hanteerbaar. Dit boek helpt je voorbij het verzet te komen. Zodat je als professional echt profijt kunt hebben van wat je voelt.

Een blik op de binnenkant

Jarenlang verzorgde ik (Harry) allerlei vaardigheids-trainingen. Management-, commerciële of gespreksvaardigheden: het maakte niet uit. Alles kwam op hetzelfde neer: leren om een gesprek te sturen waarheen jij wilt. In allerlei rollenspelen demonstreerden deelnemers vaardig wat we met elkaar afspraken. Maar ik zag vaak een gapend gat tussen wat ze aan de *buitenkant* lieten zien en hoe zij zich daar *vanbinnen* toe verhielden. Alsof ze zich een rol aanmaten die niet goed bij hen paste.

Ook het werk lijkt vaak zo’n rollenspel. Letterlijk. Alsof werkende mensen zich veilig voelen in hun rol en het gedrag vertonen dat daarbij past. Een soort rituele dans. Perfect zenden en ontvangen van boodschappen, maar zonder echt contact. Eén ding werd mij als trainer duidelijk: ik had een camera voor de binnenkant nodig.

Bij toeval kwam ik een psycholoog tegen, Michiel de Ronde. Hij was bezig met het ontwikkelen van een spel dat mensen hielp om beter naar zichzelf te luisteren. Dat spel werd mijn camera. Eindelijk kreeg ik zicht op wat er bij mensen vanbinnen gebeurt. Wat is er te horen? Welke emoties kleuren die ‘stemmen’ binnen in je? Wat zijn de behoeften waar die emoties naar verwijzen? En welke waarden, motieven en verlangens liggen daaronder? Het fascineerde niet alleen mij, maar ook de mensen die ik ging ‘filmen’. Ze moedigden mij aan een hand-out te schrijven over wat er gebeurde in al die ‘gekke oefeningen’ die we met elkaar deden. Die hand-out werd een boek (*Harthorend, luisteren voor professionals*). Collega Michelle en ik ontwikkelden er ook een complete trainingscyclus bij. En zo kwam alles toch nog goed.

Nou, niet helemaal. Want als ze beter gaan luisteren, lopen nagenoeg alle werkende mensen tegen hetzelfde obstakel op: hun lichaam. Preciezer gezegd: de manier waarop ze hun lichaam gebruiken, of juist níét gebruiken. Ze zetten zich schrap en gebruiken onbewust manieren om niet te voelen. Ze verzetten zich tegen veel van wat in en met het lichaam waar te nemen is. Ze proberen zoveel mogelijk met hun hoofd te werken. Kin omhoog, kaken op elkaar, schouders gespannen. Ze lijken het verschil tussen de binnen- en de buitenkant zo groot mogelijk te maken.

En daarmee komen ze verrassend ver. Maar ze betalen er wel een prijs voor. Gespannen, verkrampt, uitgeput en oppervlakkig in het contact (met dito relaties) zwoegen ze in de richting van de hun opgelegde targets. Dat kan beter: levendiger, energiever en meer in verbinding.

Laat je raken, gebruik je energie en maak contact

Je hebt goede redenen om níét te luisteren naar wat je voelt. Emoties geven jou en je omgeving lang niet altijd de juiste informatie. Vaak is wat je voelt pijnlijk, onplezierig en negatief. Regelmatig zijn onze emoties een warboel. En lang niet altijd wil je weten hoe jouw binnenkant zich verhoudt tot de ups en downs van het leven. Toch is het negeren of wegdrukken van wat je voelt niet het beste wat je kunt doen. Wat dan wel?

Laat je raken. Geef aandacht aan wat er te beleven is. Concentreer je op wat je voelt. Zo verschuift je aandacht van denken naar voelen. Speel met emoties. Geniet ervan. Druk ze niet weg, maar ontvang wat je voelt. Je moet er niet vanaf, je mag eraan. Beleef wat je voelt en geef er op een creatieve en speelse manier uitdrukking aan. Dat maakt je leven er misschien niet makkelijker op, maar wel veel levendiger. Want hoe meer je voelt, hoe meer je leeft.

Gebruik je energie. Je hebt vast weleens gemerkt dat het onderdrukken van emoties ontzettend veel energie kost. Dat komt doordat die emoties zelf boordevol energie zitten. Ze bevatten een stuwkracht die zich vaak moeilijk laat onderdrukken. Ze bewegen je richting actie. Die kracht kun je leren benutten. Om te ontvangen wat die emotie je wil brengen. Of om te ontdekken waar jij behoefte aan hebt, zodat je beter voor jezelf kunt zorgen. Als jij het verzet tegen je gevoel loslaat, kun je reageren zoals jij dat passend vindt. En soms zelfs compleet tegengesteld handelen aan wat je in eerste instantie voelde. Emoties zijn jou niet langer de baas. Jij gebruikt de energie die erin zit zoals een surfer de kracht en richting van een golf gebruikt: om te bewegen waarheen jij wilt.

Maak contact. Emoties nodigen je uit om met anderen in contact te komen over dat wat er bij jou vanbinnen leeft. Je bent geprogrammeerd om samen met anderen om te gaan met emoties. Niet in je eentje. Jij hebt een heel eigen manier van tonen wat er in je leeft en van reageren op wat er in anderen leeft. Hoe beperkter dat 'sociale script', hoe beperkter jij je verbindt aan anderen. Positief gezegd: hoe beter je kunt luisteren naar wat je voelt en hoe duidelijker de emotionele signalen die je afgeeft, hoe beter je relaties.

Op je werk jezelf zijn, maar dan ook helemaal

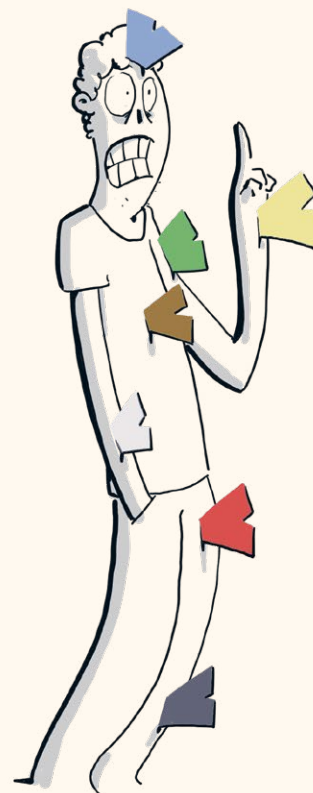
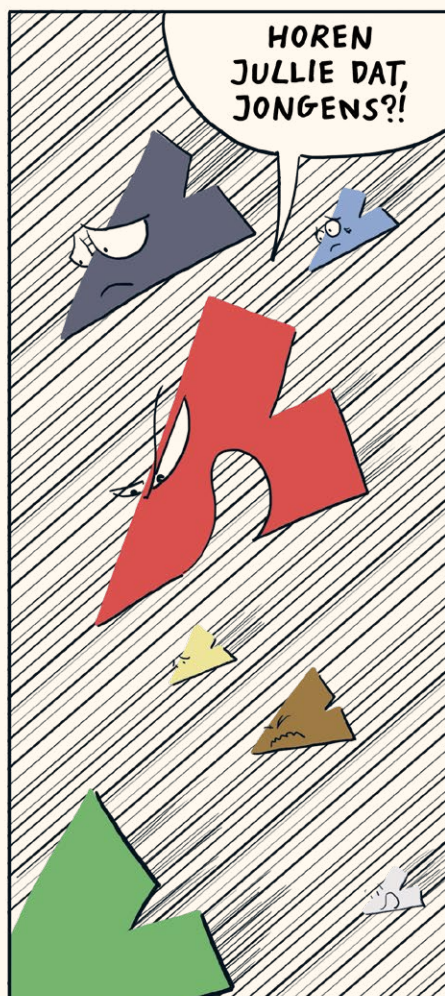
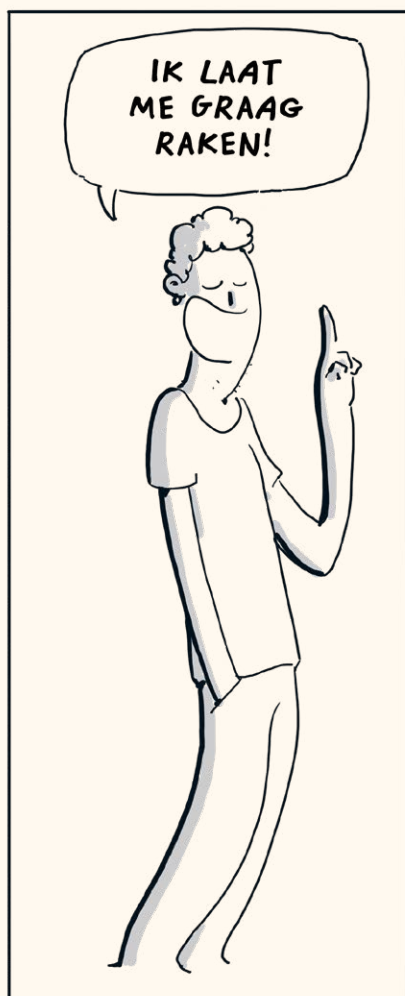
Er is bij jou en in je werk veel te voelen. Wij nodigen je uit om je te laten raken. Om de energie die in emoties zit te gebruiken op een manier die bij jou past. En om je relaties met anderen te verbeteren door volop in contact te zijn. Steek je lijf niet langer in het zand. Stop met rennen als een kop zonder kip. Leer om dat wat je voelt van harte welkom te heten en te benutten. Dat maakt het veel makkelijker om gewoon jezelf te zijn. Ook op je werk.

Michelle van Dusseldorp & Harry van de Pol

QUOTE

**Speel met emoties.
Geniet ervan. Druk ze
niet weg, maar
ontvang wat je voelt**

— GOED VOELEN —



Emoties benutten in je werk

Je goed voelen, natuurlijk wil je dat! Weet je wat daarvoor nodig is? Dat je goed voelt wát er te voelen is. Ook als je aan het werk bent. Emoties voor je laten werken, noemen we dat. Klinkt goed, maar hoe ziet dat er in het echt uit? Waarschijnlijk heb je daar zo je eigen beelden bij. Een secretaresse die als een 'dramaqueen' huilend achter haar bureau zit, maar niet bereid is daarover met je te praten. De manager die uit zijn plaat gaat en zijn woede over tegenvallende resultaten genadeloos botviert op jou en je collega's. Een teamlid dat overal beren op de weg ziet en een goed idee van jou als onrealistisch afserveert. De millennial die maar blijft steken in het uiten van zijn afkeer over hiërarchie.

Op je werk wil je liever ontsnappen aan al dat emotionele gedoe. Vaak krijg je thuis al genoeg op je bord. Het is juist fijn om lekker 'verstoep' te zitten achter je rol van functioneel en professioneel met elkaar omgaan. Rationeel en zakelijk schakelen is heel plezierig. Dus hoezó emoties en werk? Nou, omdat de combi 'emotie en werk' er ook heel anders uit kan zien dan in de net genoemde voorbeelden. De twee kunnen juist uitstekend samengaan.

Als jij je emotie goed kunt voelen én gebruiken, kun jij je werk nog beter doen. Want emotionele intelligentie maakt de kracht en energie vrij die in je emoties zit. Dat helpt je

niet alleen om nog effectiever te werken, maar ook om je relaties te verbeteren. Overleg, vergadering, brainstorm, acquisitiesprek en alle andere contactmomenten krijgen meer betekenis. Het effectief inzetten van emoties zorgt voor authenticiteit en verbinding. Het draagt bij aan 'the human touch'. Als er zoveel van je tijd in werk gaat zitten, maak van je werk dan een plek waar je jezelf kunt zijn én de ander echt kunt ontmoeten. Zodat je samen heerlijk productief kunt zijn.

QUOTE

**Als jij je emotie
goed kunt voelen én
gebruiken, kun jij je
werk nog beter doen**

— GOED VOELEN —

Dat was me het weekje wel. Veel ontroerende ontmoetingen. Zo was er de ondernemer die mij toevertrouwde dat hij negen maanden lang een scheve schaats had gereden: hij had een relatie met de vrouw van een vriend. Hij ziet hoeveel schade dat heeft veroorzaakt. Maar hij voelt er weinig bij. Behalve het gevoel dat zijn ‘nieuwe vlam’ hem geeft. Met dát gevoel heeft hij graag contact. Dat koestert hij nog even. Het is zo lekker om je waardevol te voelen. Veel beter dan het gevoel dat er nu vooral is, maar er van hem niet mag zijn: ‘waardeloos’.

En er was die directrice/aandeelhoudster van een sterk groeiende club, die de relatie met haar collega-ondernemer al lang geleden is gaan voelen als een slecht huwelijk. Nu was het ook echt afgelopen. Haar aandelenpakket is verkocht en zij lijkt er klaar mee. Maar is ze dat wel echt? ‘Ik kom er maar niet los van’,

vertelt ze me. Ze probeert zo snel mogelijk weer een nieuwe weg in te slaan. Aan een ander bedrijf te bouwen. Maar ze voelt zich regelmatig futloos, rancuneus en verdrietig. Dat zijn geen plezierige emoties. Daar wil ze graag vanaf. Wat gaat haar helpen om echt los te komen van datgene waar ze lang met hart en ziel aan verbonden is geweest?

En dan was er nog de keyaccountmanager die merkt dat hij zich opnieuw (voor de vierde keer in negen jaar) begint te vervelen. Eigenlijk zoekt hij een nieuwe uitdaging. Maar hij is bang om weer in een ‘verkeerde job’ of op een ‘verkeerde plek’ terecht te komen. Alsof niets hem echt voldoening geeft. Toch vindt hij vooral dat hij zeurt. Als je goed naar zijn leven kijkt, heeft hij namelijk niets te klagen. Waarom zou hij dat ontevreden gevoel en de angst die erbij hoort, echt toelaten?

De lijst met voorbeelden van emoties in de context van het werk kun je eindeloos lang maken. Logisch, want juist als je met elkaar aan het werk bent, lopen meningen uiteen en staan er allerlei belangen op het spel. Daarom lopen de emoties vaak hoog op, juist op de momenten dat het erom spant. Hoe belangrijker een gesprek voor je is, hoe groter de kans dat het niet verloopt zoals je wilt. Zo lijkt het tenminste vaak.

Hoe jij omgaat met emoties van jezelf en anderen, is dus een heel belangrijke sleutel in het beter organiseren, communiceren en afstemmen. Het kan je werk maken

of breken. Dat hangt ervan af of je wijs omgaat met je emoties. Als je echt profijt wilt hebben van je emoties als je aan het werk bent, mag je eerst leren ze nog beter te ‘doorvoelen’. Zodat je de energie en richting die er in emoties zit, kunt gebruiken om te koersen op jouw doelen. Je mag ook leren om dat nog meer in verbinding met (en afgestemd op) anderen te doen.

Wat als de ondernemer die een scheve schaats rijdt, gaat voelen aan ‘waardeloos’? Misschien brengt het hem de bescheidenheid die hij nu goed kan gebruiken? Wat als de directrice/aandeelhoudster gaat voelen aan ‘futloos,

rancuneus en verdrietig'? Zou dat haar niet kunnen helpen om te bereiken wat haar nu maar moeilijk lukt: dat zij echt loskomt van de zaak? Wat als de keyaccountmanager gaat voelen aan dat wat bang is en ontevreden zeurt? Zou het hem niet kunnen helpen om de feiten onder ogen te zien en een heel nieuwe weg te vinden?

Waarom dit boek?

Dit is een boek over de rol van emoties in professionele contexten. We vertellen je wat jij moet weten over emoties om er in je werk profijt van te hebben. Het is zo geschreven dat het je helpt om je relaties te verbeteren. Niet alleen op je werk, maar ook privé. Maar hebben andere schrijvers vóór ons dat niet al lang gedaan? Alleen al in de managementboekenhoek zijn de afgelopen jaren een stuk of veertig titels over dit thema verschenen. En de stapel wetenschappelijke artikelen met nieuwe wetenswaardigheden over emoties is helemaal enorm. Waarom zouden wij daar nog een boek aan toevoegen? We geven je drie redenen:

1. Emoties brengen je wat je nodig hebt — als je ze doorvoelt

Je hebt veel goede redenen om weg te blijven bij wat je voelt. Emoties kunnen je zomaar overvallen en zijn lastig te stuiten. Op het eerste gezicht lijken ze vaak willekeurig en niet logisch. Dat maakt ze regelmatig onplezierig om te ervaren. Niet voor niets noemen mensen het overgrote deel van emoties 'ongewenst' of 'negatief'. Toch laat huidig onderzoek zien dat jouw emoties een prachtig en buitengewoon efficiënt informatieverwerkings- en signaleringssysteem zijn. Speciaal ontworpen om je gedrag snel te kunnen reorganiseren. Als je echt wat aan je emoties wilt hebben, is het nodig dat je ze van harte

welkom heet. Dat doe je door ze te signaleren, accepteren, beleven, herkennen, reguleren, delen en vervolgens weer los te laten.

Maar het overgrote deel van de literatuur over emoties helpt je vooral om 'woorden te geven aan wat je voelt'. Op zich is dat een heel waardevolle kwaliteit. Maar als je niet uitkijkt, raak je daardoor in je hoofd en ben je emoties aan het analyseren. Dan raak je juist wég bij wat je voelt. Want wat je voelt, voel je vooral níét met je hoofd maar met de rest van je lichaam. De bestaande literatuur leert je op zoek te gaan naar wat er achter je emoties zit. Ze doet dat vooral door je aan het *denken* te zetten over dat waar je behoefte aan hebt. Maar wat er achter je emoties zit, leer je het beste door ze te *doorvoelen*. Niet alleen — of zelfs vooral niet — door erover na te denken. Als je emoties echt doorvoelt, weet je waar je behoefte aan hebt.

2. Emoties zetten je aan tot actie en geven je richting

Emoties zetten je aan tot de broodnodige actie. Ze hebben de kracht om je aan te sturen. Iedere emotie heeft haar eigen specifieke kwaliteiten of stuurkracht. Emoties zijn er om je balans te regelen. Het is de kunst om niet tegen te sturen, maar de energie van de emoties te gebruiken en mee te bewegen.

Maar veel bestaande literatuur over emoties leert je het tegenovergestelde. Je leest daarin hoe je grip op jouw emoties krijgt. Die grip is óók belangrijk en nodig. Als je maar wel blijft voelen en de actieneiging volgt die in de emotie zit. Een zee aan wetenschappelijke publicaties maakt aannemelijk dat je eraan zit als je gelooft dat jouw denken je voelen aanstuurt. Het blijkt eerder anders om te werken. Je emoties zijn een veel intelligenter navigatiesysteem dan je denken. Het gaat er niet alleen

om dat jij ze kunt besturen, maar dat ze jóú ook mogen sturen. Daarom zetten we in dit boek denken en voelen niet tegenover elkaar, maar zoeken we naar een gezonde integratie van beide.

3. Emoties helpen je jouw relaties te verbeteren

Emoties zijn grotendeels een reactie in je binnenwereld op wat er in je buitenwereld gebeurt. Ze vinden hun oorsprong niet zelden in relaties. Vaak zijn het reacties op wat je beleeft als een aanval, een afwijzing of juist als liefde. Emoties hebben niet alleen een regulerende werking als het gaat om ‘goed voor jezelf zorgen’, ze zetten je ook aan tot actie als het gaat om je relaties met anderen. Als jij wilt werken aan de kwaliteit van je (werk)relaties, dan kun je dus het beste leren om emotioneel aanwezig te zijn. Emoties nodigen je uit om met anderen het contact aan te gaan over wat er bij jou vanbinnen leeft. Maar ze laten je ook zien wat er bij de ander leeft. Je staat voorgesorteerd om sámen met anderen met emoties om te gaan, en niet — vooral — in je eentje.

Maar de literatuur wijst je nagenoeg uitsluitend op het belang van emoties voor je individuele welzijn. Het adagium lijkt dat je eerst je emoties helemaal onder controle moet hebben voordat jij je op anderen kunt richten. Beheersen en verdringen lijken de enige routes om met ‘negatieve’ emoties om te gaan. Maar de manier waarop jij jouw emoties reguleert, raakt rechtstreeks aan de ander. Het is je ‘sociale script’: jouw gebruikelijke manier om signalen af te geven en met anderen om te gaan. Hoe beperkter dat script, hoe beperkter je vermogen om gezonde relaties op te bouwen en te onderhouden. Positief geformuleerd: hoe beter je kunt luisteren naar je gevoel en hoe beter je duidelijke emotionele signalen af kunt geven en bij een ander kunt ‘lezen’, hoe beter jouw relaties zullen zijn.

Het gaat er dus niet alleen om dat je emoties:

1. ... benoemt, doordenkt en begrijpt, maar vooral ook dat je ze (door)voelt.
2. ... reguleert, maar vooral ook dat ze jou mogen helpen om je richting te bepalen (oftewel: dat je voelen en denken integreert).
3. ... alleen op jezelf betreft, maar vooral ook dat je ze benut om je relaties met anderen te verbeteren.

Wij zijn dik tevreden als dit boek jou helpt om emoties te voelen. Als je hun energie leert gebruiken om richting te vinden. En als je in actie komt en je relaties met anderen verbetert.

Samenhang en leeswijzer

Dit boek bestaat uit vier delen:

Deel 1: **Wat we weten over emoties**

Deel 2: **Doorvoelen**

Deel 3: **Bewegen**

Deel 4: **Verbinden**

In het eerste deel maken we je duidelijk wat een emotie is (en ook: wat níét). We geven een overzicht van breedgedragen **wetenschappelijke kennis** over emoties. Zodat je duidelijk hebt wat je over emoties moet weten, wil je er in je werk profijt van hebben. We zetten op een rijtje wat je kunt doen om je bewust te zijn van wat er te voelen is en hoe je dat welkom kunt heten. Want zowel bewustwording als aanvaarding zorgen voor de grip die je nodig hebt om emoties volop te benutten.

Dit eerste deel is het meest theoretische stuk van het boek. Sta je sceptisch ten opzichte van emoties (gaaf dat je dit boek dan toch vasthebt), houd je ervan om dingen te begrijpen, of heb je graag haarscherp waar het precies over gaat? Begin dan met het lezen van dit deel. Als je vooral interesse hebt in antwoorden op de vraag 'Wat kun je met emoties als je aan het werk bent?', dan zou je dit eerste deel eventueel kunnen overslaan en kunnen beginnen met deel 2.

Zoals wij het zien, gaat het benutten van emoties (op het werk) vooral over *doorvoelen*, *bewegen* en *verbinden*. Dat zijn dan ook de titels van respectievelijk deel 2, 3 en 4. We werken die begrippen uitgebreid uit in de drie delen. Voor nu lichten we alleen kort het verband toe tussen deze drie manieren waarop je emoties kunt benutten. Want de volgorde van de drie is in feite hiërarchisch.



Het benutten van emoties begint met het **doorvoelen** van die emoties (deel 2). Dat is: met je nieuwsgierige aandacht stilstaan bij de vier kanalen waarlangs emoties zich aan je kenbaar maken (je lichaam, denken, emotionele gedragingen, en beelden/metaforen). Zo verzamel je energie en krijg je informatie over wat jij nu beleeft.

Dit doorvoelen is nodig om de energie van emoties ook te kunnen gebruiken om te **bewegen** waarheen jij wilt (deel 3). Want als je niet precies weet wat er bij jou vanbinnen allemaal gebeurt, hoe kun je dat dan gebruiken om wijs te navigeren?

Heb je geleerd je emoties niet alleen te doorvoelen, maar ook de energie en richting die erin zit te gebruiken om je doelen te realiseren? Pas dan ben je voldoende 'emotioneel meester' om de emoties van jezelf en anderen te benutten voor het verbeteren van je (werk)relaties: **verbinden** (deel 4).

Nog een tip voordat je dit boek in duikt: doe het rustig aan. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om maximaal één hoofdstuk per keer te lezen. Want het doornemen van de theorie is een kleine stap in vergelijking met het toepassen in de praktijk. Het ontwikkelen van emotionele intelligentie doe je door werk te maken van wat we je aanreiken. En dat kost tijd. Je kunt bijvoorbeeld de punten opschrijven die je raken en ze met iemand bespreken die je vertrouwt. Stel jezelf de vraag: wat ga ik deze week toepassen? Oefen het (door)voelen van je emoties en praat erover met vrienden of collega's. Zo ontdek je gaandeweg wat emoties jou te bieden hebben, zodat je ze kunt benutten. Geniet van het avontuur!



DEEL 1

Wat we weten over emoties

HOOFDSTUK 1

Wat emoties zijn

HOOFDSTUK 2

Emoties
wetenschappelijk
gezien

HOOFDSTUK 3

Grip op emoties

Wat emoties zijn

Behartigers van belangen die nu op het spel staan

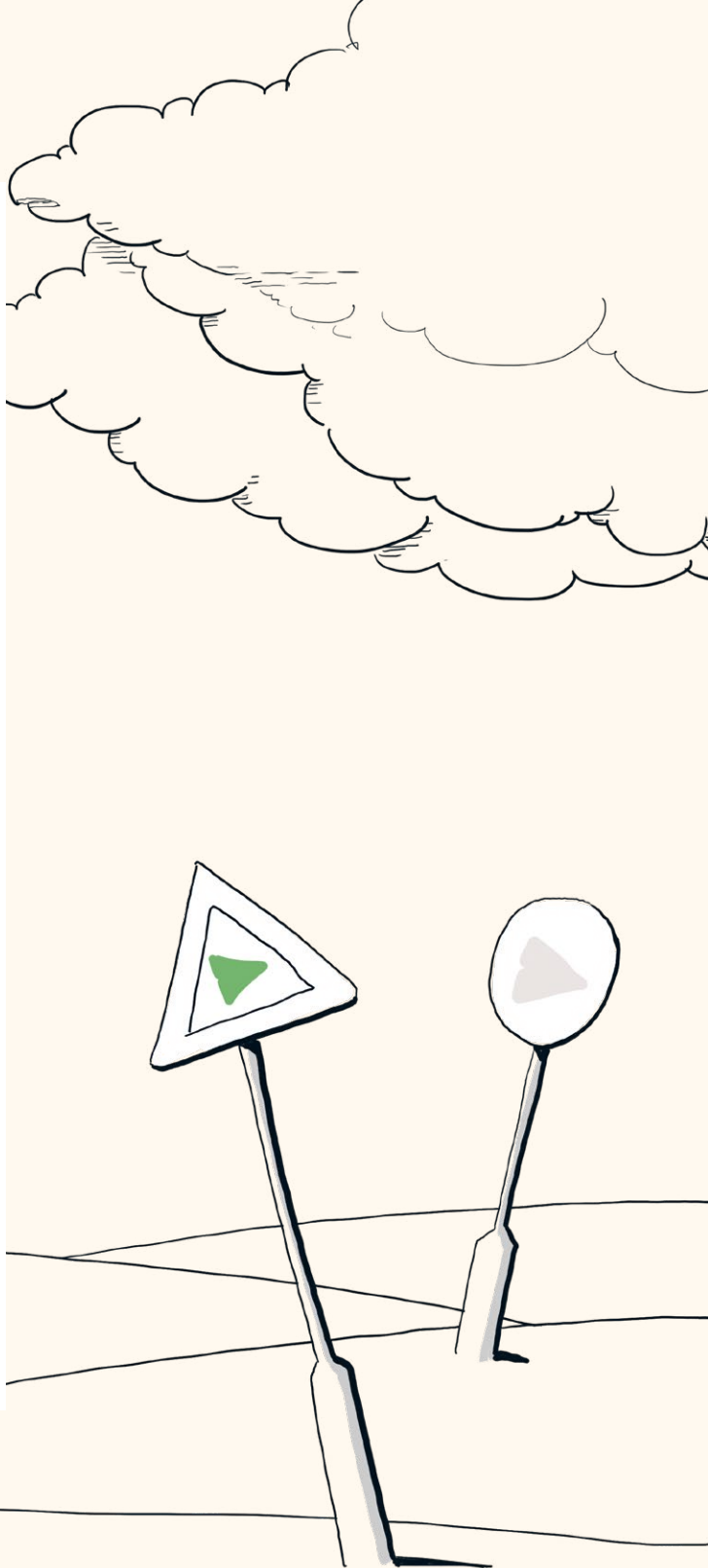


HARRY

Hun leven is één groot experiment. Ze leven volop en laten zich daarbij leiden door wat ze voelen. Als ze blij zijn, dan zijn ze dat uitzinnig. Zijn ze boos? Dan niet zomaar een beetje. Verdrietig is meteen met tranen. En als het onweert, nodigen ze je uit om bij hen in bed te komen liggen: samen bang zijn is gezellig. Kinderen voelen alles wat er te voelen is. Zonder rem of filter, gewoon zoals het is. Hun leven is een spel. En ze leren ervan.

De meesten van ons raken dit speelse contact met het gevoel wat kwijt. Natuurlijk willen we ons graag lekker voelen. Plezier, opwinding en liefde ervaren. Dat geeft energie en kleur aan je leven. Maar er is ook veel wat je liever niet meer voelt. Zit je nu echt te wachten op emoties als angst, verdriet, walging of boosheid? Zelfs verrassing is iets dat je liever niet meer ervaart. Vooral op het werk lijkt dat wat je voelt meestal niet handig, of zelfs ronduit onprofessioneel.

Zo bereik je de fase van 'terminale serieusheid'. Je probeert níét te voelen wat er wél is. Dat is niet alleen ongezond, maar vanuit de ogen van een kind ook een groot verlies: 'Papa, doe je weer eens een keer gek!?' Willen we als 'grote mensen' weer leren (spelen met wat we) voelen, dan kunnen kinderen ons de weg wijzen. Zij leren ons om er te zijn.





In het werk heeft het accent lang op de ratio gelegen. Niet onterecht. Werken is in de meeste gevallen wel iets waar jij je hoofd maar beter bij kunt houden. Het is niet de bedoeling dat jij je onverstandig gaat gedragen als je aan het werk bent. Professionals moeten niet helemaal opgaan in wat ze voelen. Stel je voor: dan zou je huilen als je een klant verliest, met dingen gooien als een collega je grenzen niet in acht neemt, en weghollen als het spannend wordt. Maar zou je de ratio en emotie in je werk niet wat meer kunnen integreren? Kan jouw buik je hoofd helpen denken? Of je hoofd jouw buik helpen voelen? En zo ja, hoe dan?

HARRY

Ik heb een klant aan de lijn. Haar vraag is duidelijk. Ze vraagt me om een aantal keren mee te gaan naar gesprekken die zij met haar klanten heeft. Om haar te helpen beter contact te maken. Ik denk: wat wil ze graag leren. En ook: wat mooi dat ze mijn hulp vraagt, ik kan wat voor haar betekenen — doen dus! Maar ik voel wat anders ...

Ik voel een lichte spanning en onrust in mijn buik. Iets in mij verzet zich. Wat precies, en waarom? Geen idee. Het is een verzet dat ik vanuit mijn ratio niet kan verklaren.

Toch is dat wat ik voel bruikbare info, ook al kan ik het niet precies duiden. Want ik waardeer haar leergierigheid en het feit dat ze om hulp vraagt. Ik denk ook dat ik haar écht kan helpen. Maar mijn onrustige gevoel leert mij toch terughoudend te zijn en niet meteen te roepen: 'Doe ik!' Zo beschermt het mij en vul ik mijn agenda niet met allemaal dingen waar ik eigenlijk geen zin in heb.

Mijn hoofd leert steeds beter om dit soort gevoelsignalen serieus te nemen. Langzaam maar zeker leert het de taal van mijn gevoel te begrijpen en een plek te geven.

Buik en hoofd integreren

Waarom zou je voelen en denken, buik en hoofd, willen integreren? Om niet alleen maar een rationele professional te zijn! Maar er zijn nog veel meer goede redenen om het te doen.

Emoties maken jezelf en jouw werk levendiger. Omdat je niet alleen ‘doet wat je moet doen’, maar daar ook van alles bij beleeft. Emoties zijn heel belangrijk als het gaat om je energiehuishouding. Door ze niet te blokkeren of te ontkrachten zorg je ervoor dat jouw energie en vitaliteit blijft stromen. Als je meer in contact bent met wat je voelt, kom je — vaker dan nu — niet alleen tot een plan of conclusie, maar ook tot actie. Acties die passen bij waar behoefte aan is. Betekenisvolle acties. Want emoties zitten niet alleen boordevol bruikbare energie, ze geven je ook richting. En, zeker niet onbelangrijk: je werkt beter samen als je in contact bent met je eigen emoties en die van anderen. Want we communiceren vooral met behulp van onze emoties.

Ook een onderwerp als emoties wil je natuurlijk wél begrijpen. Gelukkig is er veel zinnige informatie over te vinden. De stapel wetenschappelijke publicaties over emoties (vanuit onder andere sociologie, biologie, antropologie, psychologie en neurowetenschappen) groeit de laatste jaren exponentieel. Het is logisch dat er zoveel aandacht voor is. Want het rationele wereldbeeld van nu heeft geen antwoord op de existentiële vragen die jij jezelf als werkend mens stelt: ‘Wie ben ik? Wat is de zin van wat ik doe? Met wie wil ik samenwerken — en waaraan?’ Als je snapt wat emoties zijn en hoe je ze kunt voelen en benutten, heeft dat belangrijke positieve gevolgen voor de kwaliteit van je leven. Ook van je professionele leven.

Wat emoties zijn

In dit hoofdstuk zoeken we naar een definitie van emotie. Wat bedoelen we als we het over emoties hebben? We kijken naar:

1. Wat emoties zijn.

Waar hebben we het over als we het over emoties hebben?

2. Wat emoties níét zijn.

Waar hebben we het níét over als we het over emoties hebben?

QUOTE

**Emoties zitten niet
alleen boordevol
bruikbare energie, ze
geven je ook richting**

— GOED VOELEN —

1.1 Emotie gedefinieerd

Jij denkt misschien dat je wel weet wat emoties zijn.

Toch zijn emoties moeilijker te definiëren dan je in eerste instantie zou denken. Het is vaak wel duidelijk *dát* er iets te voelen is. Maar *wát* precies en hoe je dat op een goede manier kunt verwoorden, is een stuk moeilijker.

Vraag iemand maar eens welke emotie hij of zij bij zichzelf waarneemt en je krijgt antwoorden als:

- ‘Vandaag voel ik me *niet zo goed*.’
- ‘Ik voel me vaak nog echt een *lichtgewicht*.’
- ‘Ik heb het gevoel dat ik *de moeite waard* ben voor de mensen met wie ik werk.’

In alle drie gevallen gaat het niet over emoties.

Ga maar na:

- ‘Niet zo goed’ is op zich geen emotie. Het kan bij deze opmerking over elke emotie gaan: verdriet, boosheid en angst. Er bestaat zelfs een ‘blijje versie’ van. Bijvoorbeeld: ‘Ik voel me niet zo goed, dus geef ik mezelf lekker toestemming om ...’
- Een ‘lichtgewicht’ is een beschrijving van wat iemand denkt te zijn. Een oordeel over de eigen professionaliteit. Geen emotie dus. Als iemand zegt: ‘Ik ben onzeker over mezelf als professional’ of ‘Het frustreert me dat ze me vanwege mijn leeftijd regelmatig niet serieus nemen’, *dán* gaat het over emoties.
- Ook ‘de moeite waard’ is geen emotie. Het is een opmerking die aangeeft hoe ik interpreteer wat de ander doet en zegt: ‘Mijn collega’s vinden me waardevol.’

Kortom: wat je *denkt*, wat je *denkt* te zijn en hoe je *denkt* dat anderen op jou reageren, dat zijn geen emoties.

Emoties hebben zeker ook een cognitief aspect. Maar als jij emotioneel bent is er meer aan de hand. Veel meer.

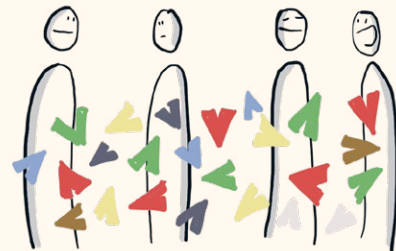
In dit boek willen wij het diffuse en mysterieuze van emoties ontrafelen. Eerst bekijken we wat de verschillende wetenschappelijke disciplines je leren over emoties.

Vandaaruit zoeken we naar een overstijgende en samenhangende beschrijving van wat emoties zijn en hoe ze je kunnen helpen.

Vier invalshoeken om emoties te definiëren

Binnen de sociologie — maar ook in de antropologie, psychologie, biologie en de neurowetenschappen — bestaat geen eenduidige definitie voor emoties. Er doen op dit moment verschillende opvattingen over emoties de ronde. Elke benadering benadrukt een specifiek aspect van emoties. In grote lijnen zien we (met Lelord & André, 2003)’ vier stromingen.

1. Cultureel

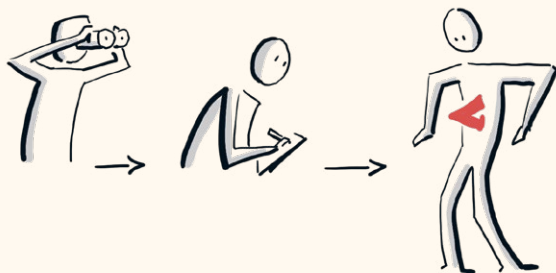


**EMOTIES ONTSTAAN TUSSEN
MENSEN EN ZIJN DUS DEELS
MAAKBAAR**

Binnen deze school zijn emoties ‘aangeleerde responsen’. Ze zijn een resultaat van hoe mensen (in een bepaalde cultuur) met elkaar omgaan. Zo programmeren we elkaar, dat heet ‘socialisatie’. Je herkent het vast. Moeder verdween in machteloze huilbuien als ze verdrietig was, en jij nu automatisch ook. Of vader ging door het lint als hij boos was, en jij precies zo. Zonder je af te vragen waarom. Oude programmering zorgt ervoor dat je net zo op een emotie reageert als je ouders dat deden.

Op zich is dit een hoopgevend uitgangspunt. Want als emoties van cultuur tot cultuur verschillen, zijn ze tot op zekere hoogte maakbaar. Hoe dan ook hebben emoties een sociale component: ze ontstaan in het contact met andere mensen. In het contact met elkaar versterk je de emoties die er zijn of zwak je ze juist af.

2. Cognitief



SCAN > OORDEEL > EMOTIE

Als je het bekijkt door een cognitivistische bril, ligt aan een emotie altijd een gedachte of overtuiging ten grondslag. Mensen scannen hun omgeving: goed/slecht, lekker/niet lekker, veilig/onveilig et cetera. Het resultaat van die scan is een oordeel over die omgeving. Dat oordeel roept emoties op. Het is een eeuwenoud idee: niet de dingen

zélf maken je emotioneel, maar jouw mening over die dingen. En het is herkenbaar. Als je ontslagen wordt en je denkt: ‘Dit is een ramp’, voel je waarschijnlijk verdriet of angst. Maar als je denkt: ‘Dit is niet eerlijk’, dan is er eerder boosheid. Denk je: ‘Eindelijk, ik had ook al lang voor mezelf moeten beginnen’, dan voel jij je waarschijnlijk opgelucht. En soms voel je verdriet, angst, boosheid en opluchting alle vier door elkaar.

Emoties hebben dus ook te maken met hoe je tegen de werkelijkheid aankijkt. De suggestie is dan: als jij je anders wilt voelen, moet je jouw gedachten/beelden over die werkelijkheid bijstellen.

3. Lichamelijk



EVENT -----> REACTIE > LABEL

Er zijn er ook die beweren dat je emoties voelt omdat jouw lichaam ergens op reageert. Je maakt iets mee of je denkt iets en dat doet dienst als emotie-uitlokker (trigger). Het is niet zo dat er eerst een emotie is en dan pas een lichamelijke reactie. Nee, volgens deze school *is* de lichamelijke reactie de emotie. Dus niet: als je verliest,

voel je verdriet en krijg je tranen. Maar andersom: we verliezen, krijgen tranen en beleven dat als verdriet. Een emotie is lichamelijk. Veranderingen in je hartslag, spierspanning, ademhaling en temperatuur zijn vaak de eerste signalen dat je een emotie ervaart. Dat je boos bent, merk je bijvoorbeeld aan het stromen van bloed naar je handen, het versnellen van je hartslag en een toevloed van hormonen die een stoot aan energie geven. Experimenten met zogeheten ‘facial feedback’ bevestigen dat de lichamelijke reactie op een emotie sneller is dan je eerste bewuste duiding van die emotie. Zet een sacherijnig gezicht op en gebruik daarbij de juiste spieren en je gaat je sacherijnig voelen.

Zoals we even verderop zullen zien, hebben emoties inderdaad een sterk lichamelijke component die voorafgaat aan onze bewuste duiding.

4. Evolutionair



EVENT -----> SCRIPT

Volgens deze benadering zijn emoties als een soort scripts in je genen terechtgekomen, door natuurlijke selectie. Emoties zijn automatische manieren van reageren die je

betere overlevingskansen gaven. De korte aansturing van je gedrag door emoties zorgt dat je razendsnel een vlucht- of vechthouding aanneemt als dit nodig is.

Een deel van je emotionele repertoire is dus aangeboren. Dat mag je bescheiden maken over de mogelijkheid om jouw emoties zelf te sturen en onder controle te houden. Soms lukt dat wel, maar andere keren lijkt je speelbal van externe prikkels die maken dat er een ‘automatisch programma’ in je afloopt.

Emoties zijn multidimensionaal

Er zijn in de diverse wetenschappen dus verschillende benaderingen van emoties. Maar wat is nu waar? Is het socialisatie die maakt dat je emoties beleeft zoals je dat doet? Of hebben jouw emoties meer te maken met hoe je denkt over wat je meemaakt? Wat is nu eerst: jouw lichamelijke sensaties en dan je duiding ervan, of andersom? Of ben je overgeleverd aan emotionele scripts die genetisch bepaald zijn?

Onze overtuiging is dat al deze scholen je wijzen op een deel van de werkelijkheid:

- Een groot deel van jouw emotionele repertoire is aangeboren (wat niet betekent dat je er niets aan kunt veranderen).
- Een ander deel van wat je aan emoties ter beschikking hebt, is in de sociale context aangeleerd.
- Al je emoties hebben een fysieke component. De fysieke sensatie gaat altijd vooraf aan jouw bewuste duiding ervan.
- Toch is die duiding — dat wat jij denkt als jij emoties ervaart — een belangrijk onderdeel van het ervaren van een emotie. Dit cognitieve aspect van emoties helpt je

om hoofd en buik te integreren. Maar bij het optimaal benutten van emoties op het werk speelt dit duiden een minder grote rol dan je misschien verwacht. Je hebt de fysieke energie van de emotie (hoofdstuk 3) nodig voordat je op de emoties kunt surfen (hoofdstuk 8) waarheen je wilt.

De vier benaderingen van emoties spreken elkaar niet tegen. Wetenschappers met verschillende opvattingen over ‘wat emoties zijn’ ontmoeten elkaar als vakgenoten en werken regelmatig samen. Ze benadrukken weliswaar elk één aspect van emoties, maar ontkennen de betekenis van de andere manieren van kijken niet. De vier verschillende benaderingen laten zien dat emoties multidimensionaal zijn. Ze hebben een fysiologische, psychologische en gedragsdimensie.

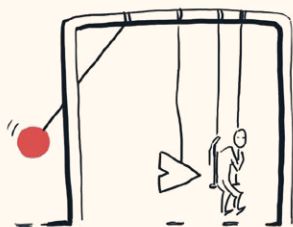
Als jij emotioneel bent, ontstaat er eerst een fysiologische reactie vanwege het vrijzetten van hormonen en het activeren van het zenuwstelsel. Deze lichamelijke veranderingen ervaar je onder meer in jouw hartslag, de temperatuur van jouw ledematen, je energieniveau, de mate van spierspanning et cetera. Jij herkent deze lichamelijke veranderingen (of niet) als een bepaalde emotie (psychologie). Dat is afhankelijk van hoe jij gesocialiseerd bent (cultureel). Je zegt dan bijvoorbeeld: ‘Ik ben boos!’ Daarna geef je daar betekenis aan (cognitie): ‘Ik word niet gerespecteerd.’ Om vervolgens in het gunstigste geval — namelijk: dat je vrij bent — te kiezen hoe je reageert (gedrag). De betekenis die jij geeft aan je lichamelijke toestand en beleving is medebepaald door jouw relationele geschiedenis en cultuur (sociologisch). Hoe je uiteindelijk reageert op jouw emotioneel zijn, is dat ook.

Emoties als een proces

Emotioneel zijn, een emotie voelen, is meer een *proces* dan een *toestand*. Het is een proces dat verloopt in drie fasen (zie figuur 1.1 op de volgende pagina):

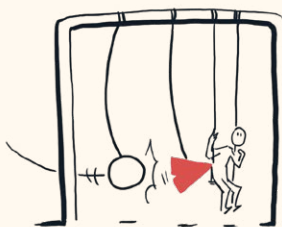
1. Een **emotie-uitlokker** triggert een bijzondere vorm van automatische taxatie die vooral door ons evolutionaire verleden wordt beïnvloed (maar ook door jouw persoonlijke verleden en de cultuur waarin jij opgroeide).
2. Snelle en automatische sorteerdere zetten je actie-systemen in werking, waardoor een reeks **emotionele gedragingen** ontstaat: veranderingen in je (a) lichaam, (b) gelaatsexpressie, (c) stem en (d) overige fysieke uitingen. Het is een proces waarin je merkt dat er iets belangrijks voor je op het spel staat. De emotionele gedragingen geven je fysieke energie en helpen je om richting te bepalen.
3. Dit proces moedigt je aan om snel en adequaat te **reageren** op wat je meemaakt. Om goed voor jezelf (en de ander) te zorgen.

EMOTIE-UITLOKKER



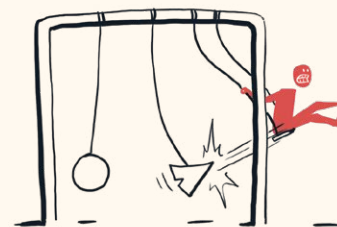
Triggers die buiten bewustzijn om snelle en automatische sorteerders in werking stellen

EMOTIONELE GEDRAGINGEN



- Lichaam (binnenkant)
- Gelaatsuitdrukking
- Stem
- Lichaam (buitenkant)

REACTIE OP EMOTIE



Hoe je reageert op de emotionele gedragingen

Figuur 1.1 Emotie als proces

Meer over deze drie fasen (en wat die snelle, automatische sorteerders en actiesystemen precies zijn) vind je in het volgende hoofdstuk. Daarin zetten we de belangrijkste wetenschappelijke bevindingen over emoties voor je op een rijtje.

1.2 Wat emoties níét zijn

Heb jij je weleens afgevraagd wat er nu precies voor zorgt dat jij je gedraagt zoals je doet en welke rol emoties daarbij spelen?

QUOTE

Dat je emotionele repertoire grotendeels is aangeboren, betekent niet dat je er niets aan kunt veranderen

— GOED VOELEN —

Waarom zou je? Hierom: omdat jouw aannames en overtuigingen, of jij je er nu wel of (nog) niet bewust van bent, bepalen wat je waarneemt en hoe je daarmee omgaat! Ga maar na: als je denkt dat wat je voelt fout, belachelijk, kinderachtig of zwak is, dan schaam jij je ervoor en stop je die emotie weg. Als je een emotie labelt als 'nutteloos', dan zet je die niet in. Als jij ervan overtuigd bent dat jij je alleen op de feiten moet baseren, dan schenk je geen aandacht aan wat je voelt (ook al is wat je voelt ook een feit). Kortom, hoe jij aankijkt tegen de rol van emoties is bepalend voor de manier waarop jij met emoties omgaat.

Het is dus belangrijk om voor jezelf helder te hebben hoe jij emoties ziet. Voordat we op een rijtje zetten wat de wetenschap ons leert over emoties, staan we daarom ook kort stil bij wat emoties *niét* zijn. Dat voorkomt misverstanden. Hier hebben we het *niét* over als we het over emoties hebben:

Gevoelens

Gevoelens zijn de woorden die je geeft aan de specifieke innerlijke beleving die bij een emotie hoort. Mensen ervaren hun emoties verschillend. ‘Blij’ voelt voor de een anders dan voor de ander. Dit komt omdat er vaak net andere (subtiele) fysiologische veranderingen zijn. Ook is er vaak een heel andere persoonlijke geschiedenis. Het kan ook zijn dat het beleven van de emotie gepaard gaat met andere gedachten, of dat mensen een verschillende betekenis geven aan wat ze voelen. Wanneer iemand zegt: ‘Ik ben verdrietig’, is het dus niet behulpzaam (en ook niet accuraat) om te antwoorden: ‘Ik weet precies hoe je je voelt!’ De vraag: ‘Hoe voelt dat verdriet voor jou?’ is behulpzamer. Mensen dragen dan vaak metaforen aan om hun emoties te verwoorden (‘Ik voel me als ...’).

Stemmingen

Het belangrijkste verschil tussen emoties en stemmingen is dat emoties korter duren. Een stemming kan uren of soms wel een dag of twee aanhouden. Emoties komen en gaan in minuten, soms zelfs in seconden. Als je een bepaalde stemming hebt, activeert dat wel emoties. Als je een neerslachtige stemming hebt bijvoorbeeld ben je klaar om heel verdrietig te worden. Ben je in een prikkelbare stemming, de hele tijd een beetje geïrriteerd, dan ben je klaar om boos te worden. Als een emotie eenmaal begonnen is, kun je meestal wel aanwijzen wat die emotie getriggerd heeft. Bij stemmingen heb je vaker geen idee.

Overtuigingen

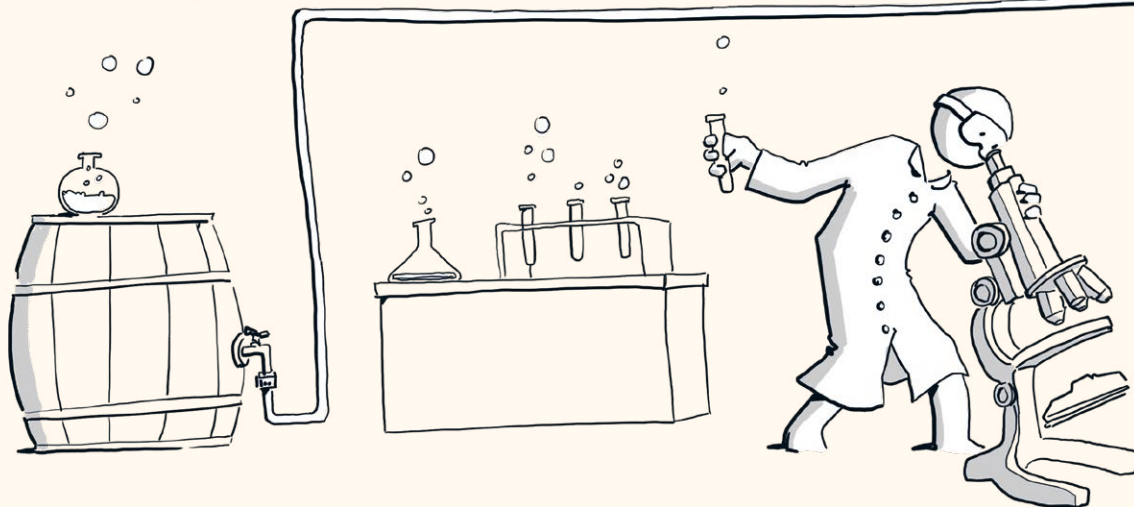
Wat je diep vanbinnen *gelooft* over jezelf, de wereld en anderen, is geen emotie. Emoties hebben zeker ook een cognitief aspect. Maar als jij emotioneel bent, is er meer aan de hand dan dat iemand jouw opvattingen raakt. Diepgewortelde overtuigingen beïnvloeden en sturen jouw emoties vaak wel. Als je bijvoorbeeld gelooft dat je niet de moeite waard bent, zal je overal afwijzing waarnemen en je dus vaak verdrietig en angstig voelen in het contact met anderen. Als je gelooft dat mensen niet te vertrouwen zijn, zal jij je vaak op je hoede (angstig) voelen. Overtuigingen triggeren dus emoties, maar het zijn zelf geen emoties.

Interpretaties

Hoe je *denkt* dat anderen op je reageren, is geen emotie. Jij maakt een snelle inschatting van een situatie. Die inschatting is jouw interpretatie van wat er aan de hand is, van wat de ander denkt of doet. Die interpretatie wekt een emotie bij je op. Die emotie maakt duidelijk wat de interpretatie met je doet, maar is niet hetzelfde als de interpretatie. Dit kan soms verwarrend zijn. We zijn zo gewend onze interpretaties en emoties als een geheel te zien en te beschrijven. ‘Ik voel me niet ‘gehoord’, zeg je dan bijvoorbeeld. Het is een interpretatie of taxatie van een situatie. Je schat in dat de ander ‘niet ziet waar je staat’ of ‘niet openstaat voor jouw mening of jouw perspectief’. Die inschatting of interpretatie wekt emoties op. Je zou je daar bijvoorbeeld verdrietig of onzeker over kunnen voelen. Interpretaties, taxaties en inschattingen: ze roepen dus emoties op, maar het zijn zelf geen emoties.

Emoties weten- schappelijk gezien

Emoties zijn 'hot'. Dit is wat wetenschappers ontdekken





MICHELLE

Ze zit vol achterdocht tegenover mij. Het is onmiskenbaar dat ze er geen zin in heeft. De Raad van Toezicht heeft haar naar een coach gestuurd. Dat is ook geen handig vertrekpunt. Ze 'opent' het gesprek vrij stug met: 'Ze willen dat ik mijn EQ (emotionele intelligentie) ontwikkel. Maar voor mij is dat allemaal soft geneuzel. Wat denken ze? Dat ik midden in een meeting een potje ga zitten janken? Dat ga ik never nooit doen!'

'Gelijk heb je', reageer ik. 'Als ik jou was, zou ik dat waarschijnlijk ook nooit doen. Pas als het me iets heel belangrijks zou opleveren, zou ik het misschien overwegen. Weet je trouwens wat emotionele intelligentie is en wat je daaraan hebt?', voeg ik er nonchalant aan toe.

De rest van de sessie praat ik haar bij over recente ontwikkelingen in de neurowetenschap. Over hoe emoties werken, wat je daaraan hebt, wat je mist als je ze niet benut en hoe ze je leven kunnen verrijken.

Ze hangt echt aan mijn lippen, deze hoogopgeleide, zeer intelligente en rationele dame. Logisch dat feiten en onderzoeksresultaten haar helpen. Dat herken ik helemaal. Zo ben ik ook. Opgegroeid in een emotioneel heel grillige en onvoorspelbare omgeving heb ik objectieve feiten leren vertrouwen. Die stellen mij gerust.

Waar haar behoefte aan feitelijkheid vandaan komt, weet ik nog niet. Maar daar gaan we in de loop van dit traject wel achter komen. Want aan het einde van de sessie is ze helemaal bijgedraaid: 'Nou, kom maar op dan. Leer me emotioneel te zijn. Niet te veel hoor. Gewoon zoveel als nodig is.'

'Dat doe ik graag,' zeg ik haar, 'maar het gaat er niet in de eerste plaats om dat je iets moet leren. Je zult eerder een paar dingen mogen afleren. Want goed voelen, dat kun je al vanaf je geboorte.'

Emoties zijn 'hot'. Zowel in wetenschappelijke als populaire literatuur is er veel over te vinden. Maar wát je er vindt, is lang niet altijd eenduidig. Als de ene onderzoeker beweert dat er een set van basisemoties bestaat, haast een andere zich om dat in twijfel te trekken. En als er al basisemoties bestaan, dan is het gesteggel over hoeveel het er zijn eindeloos. Definities, modellen en classificaties buitelen over elkaar heen. Wat is waar? En, niet onbelangrijk, wat is bruikbaar?

Emoties wetenschappelijk gezien

In dit hoofdstuk geven we je een overzicht van breedgedragen kennis uit onderzoek. Dit overzicht is niet compleet. We beperken ons tot dat wat praktisch is. Zodat duidelijk is wat je over emoties moet weten om er in je werk profijt van te hebben. We staan stil bij vijf wetenswaardigheden over emoties:

1. **Jij bent (net als ieder ander) emotioneel.** Emoties zijn namelijk universeel.
2. **Vanaf jouw geboorte zijn je basisemoties er al.** Ze zijn niet (zoals sommigen denken) aangeleerd.
3. **Emoties zijn richtingwijzers.** Op basis van een supersnelle en efficiënte scan (goed of fout) sorteren ze je bij iedere situatie goed voor.
4. **Emoties zijn 'motortjes'.** Ze geven je de nodige energie om in actie te komen.
5. **Jij kunt grip krijgen op emoties.** Je bent er niet aan overgeleverd, al voelt dat soms zo, want emoties zijn reguleerbaar.

2.1 Iedereen heeft emoties, jij dus ook

Waar je ook komt, wat je ook doet en met wie je ook praat: ieder mens is emotioneel van aard. Zelfs de meest stoïcijnse manager. Emoties zijn overal te herkennen. Dit komt door de fysieke dimensie van emoties. Als je goed kijkt, zie je hoe iemand zich voelt. Vooral gelaatsuitdrukkingen en lichaamstaal 'verraden' dat je emotioneel bent — of je wilt of niet. Hoe je soms ook je best doet om het tegendeel te bewijzen, emoties zijn universeel.



Als jouw collega zich te veel met je bemoeit, slecht luistert, negatief is, maar wat aanrommelt of slecht communiceert, dan erger jij je. Als je twijfelt of jij je baan zult houden, dan voel jij je onzeker. Als een fijne collega van je vertrekt, dan is daar de emotie verdriet. Je kunt wel net doen alsof dit

niét zo is. Maar je hebt vast al gemerkt dat het wegdrukken van wat je voelt veel energie kost en vaak niet goed lukt. Zonder dat je het wilt, 'lekt' er toch iets van de emotie door je masker heen of is het tot je schrik hoorbaar in je stem.

MICHELLE

We zitten met z'n zessen in een MT-overleg. Ik heb als directeur weer mijn best gedaan op een werkbare agenda met goed uitgewerkte bijbehorende stukken. Alles wat ik kan doen om dit een efficiënte vergadering te laten zijn, is gedaan. Met een beetje geluk kunnen we flink wat hamerstukken aftikken.

Maar dan begint een van mijn collega's: 'Ik heb iets belangrijks wat ik aan het begin van deze vergadering wil inbrengen.' Hij wacht niet of er ruimte voor is, maar stoomt meteen door met een tirade over iets wat gebeurd is waardoor hij zich niet serieus genomen voelt. Het is iets wat ik gedaan heb en waar hij het duidelijk niet mee eens is. Hij gaat helemaal los en vergeet de details bepaald niet. Eén eindeloze klaagzang. Het refrein lijkt op iets wat ik vanbinnen ook zelf waarneem: 'Hier heb ik helemaal geen zin in!'

Ik voel het bloed naar mijn handen stromen (klaar om te meppen?). Mijn hart bonkt sneller en een stortvloed van hormonen waaronder adrenaline genereert een

stoot energie. Genoeg om krachtig in te grijpen. Maar volwassen als ik ben, maskeer ik mijn boosheid. Diep vanbinnen is er trouwens ook nog iets te voelen wat kwetsbaarder is, merk ik.

Nadat zich in het kielzog van de eerste nóg twee klagers hebben gemeld ('Ik heb er ook last van gehad, wij moeten hier echt iets aan doen. Het kan zo niet langer!'), neemt een andere collega het woord. Zij zegt: 'Dit is wel erg negatief. Zie je niet dat het Michelle verdrietig maakt? Zij wil ook weleens gewaardeerd worden!'

Ik sta perplex. Ben ik zo doorzichtig dan? Hoe dan ook maakt haar erkenning van hoe ik me voel het haast onmogelijk om de emotie weg te slikken die als een brok in mijn keel is samengeklonterd. Ik wil iets zeggen of iets doen. Hoe dan ook uiting geven aan wat ik voel. En net als met een bal die je onder water hebt geduwd, springt dat wat ik voel met kracht tevoorschijn. Ongecontroleerd. Da's niet handig ...

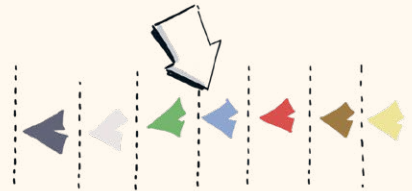
KENMERKEN VAN BASISEMOTIES



**KOMEN
PLOTSELING**



**DUREN KORT
(90 – 120 SEC.)**



**ZIJN DUIDELIJK
TE ONDERSCHIEDEN**



AL BIJ BABY'S



**ACTIVEREN
HET LICHAAM**

Basisemoties

Onderzoek wijst erop dat wij allemaal beschikken over een set basisemoties. Iedereen heeft diezelfde set met universele emoties. Basisemoties voldoen aan de volgende criteria:

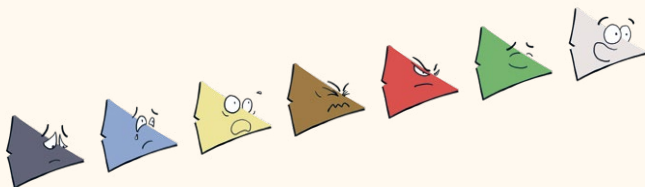
- Ze ontstaan plotseling.
- Ze duren kort.
- Ze zijn duidelijk te onderscheiden van andere emoties.
- Ze komen al voor bij baby's.
- Ze activeren het lichaam.

Het mixen van deze basisemoties levert (net als bij het mengen van primaire kleuren) het complete palet aan emoties en gevoelens op.

Wetenschappers discussiëren er al jaren over hoeveel basisemoties er nu precies zijn. Je kent vast de 'vier B's': bang, boos, bedroefd en blij. Samen met de emotie 'afschuw' vormen zij een set van vijf die het merendeel van de wetenschappers onderkent als basisemoties. Anderen voegen aan deze vijf basisemoties nog

‘verrassing/interesse’, ‘verachting’ en/of ‘schaamte/schuld’ toe. Als we de verschillende visies bij elkaar vegen, komen we uit op een gemene deler van zeven basisemoties. In figuur 2.1 zie je deze zeven emoties naast elkaar. Van links naar rechts zijn dat: schaamte, verdriet, angst, walging, boosheid, blijdschap en nieuwsgierigheid/verbazing.

Deze zeven basisemoties zijn overal ter wereld, in alle verschillende culturen, waarneembaar en herkenbaar. Je kunt ze op het gezicht aflezen en aan de stem horen. Vergelijkbare situaties roepen overal en bij iedereen vergelijkbare emoties op. Al zijn er wel variaties in hoe mensen die emoties ervaren, er betekenis aan geven en ermee omgaan. Voor iedereen geldt: de zeven basisemoties (en de vele varianten daarop, hoe subtiel soms ook) willen je iets duidelijk maken. Ze verdienen je onverdeelde aandacht.



Figuur 2.1 Basisemoties in volgorde van hun ‘actieneiging’ om je naar binnen of juist naar buiten te doen bewegen: schaamte, verdriet, angst, walging, boosheid, blijdschap, nieuwsgierigheid

In figuur 2.1 staan de zeven basisemoties bewust in een bepaalde volgorde. Helemaal links staat de emotie met een actieneiging die je vooral naar binnen doet bewegen (schaamte). Schaamte zet jou aan om vooral níét tevorschijn te komen met wat er is. Helemaal rechts staat de emotie die het meest naar buiten gericht is (nieuwsgierigheid). Nieuwsgierigheid nodigt je juist uit om eropuit te gaan en te ontdekken. Emotieonderzoekers geven

verschillende namen aan de basisemotie nieuwsgierigheid, bijvoorbeeld zoeken, interesse, verrassing, verbazing en verwondering. In het Engels heet deze basisemotie ‘surprise’, wat zich moeilijk in het Nederlands laat vertalen. Wij noemen deze emotie nieuwsgierigheid en/of verbazing.

Al deze basisemoties kennen verschillende varianten, variërend in intensiteit. Je vindt ze uitgewerkt in bijlage 1 (pag. 216), in volgorde van intensiteit. Per variant lichten we daar toe wat deze emoties je vertellen, wat ze je brengen en van je vragen. Zodat je die emoties herkent en weet wat ze met je voor hebben. Want emoties zijn er om je helpen. Je kunt daar alvast mee gaan spelen. Elke keer dat jij iets voelt, kun je daar met je aandacht heen gaan. Ga na wat die emotie je wil vertellen of wat ze van je nodig heeft. Vervolgens zoek je de betreffende emotie (of degene die er het meeste op lijkt) op in bijlage 1. Vergelijk dat wat jij hebt ervaren met datgene wat je daar over die emotie leest. Het zal je kijk op wat emoties zijn en wat ze je te brengen hebben, veranderen.

Het zal je duidelijk zijn: je emoties horen bij je. Ze zijn universeel, iedereen heeft ze. Je kunt er niet zonder, al zou je dat soms willen. De vraag is hoe je beter mét emoties kunt leven.

QUOTE

**De zeven basisemoties
zijn overal ter wereld
waarneembaar en
herkenbaar**

— GOED VOELEN —

Wat emoties brengen & vragen

Tip: vouw de linker binnenflap van dit boek open, dan heb je de basisemoties tijdens het lezen steeds bij de hand.

SCHAAMTE

— Poortwachter van het schaduwgebied —



Brengt:

Een waarschuwing
voor afwijzing

Vraagt:

Een keuze:
klopt dit?

WALGING

— Je innerlijke weerstand —



Brengt:

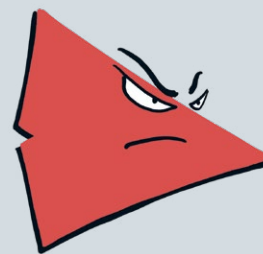
Een gezonde afstand
van de persoon of
situatie

Vraagt:

Dat je omkeert
of weggaat

BOOSHEID

— Bewaken van grenzen —



Brengt:

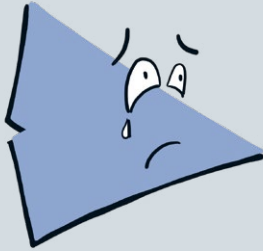
Energie om je
grenzen aan te
geven

Vraagt:

Dat je haar kracht
doorvoelt en benut

VERDRIET

— Loslaten wat voorbij is —



Brengt:

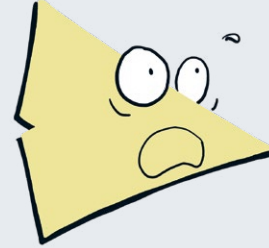
Een plek van
empathie en
verwerking

Vraagt:

Dat je waardig
afscheid neemt
van wat voorbij is

ANGST

— Pas op: gevaar! —



Brengt:

Een waarschuwing
om goed na te denken
voor je beslist

Vraagt:

Dat je deze
waarschuwing
serieus neemt
en onderzoekt

BLIJDSCHAP

— Je zit op de goede weg —



Brengt:

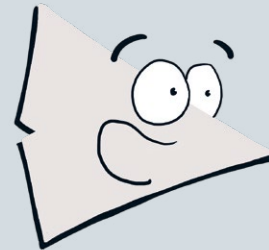
Energie en
ontspanning

Vraagt:

Toestemming
en ruimte om echt
te vieren

NIEUWSGIERIGHEID

— Zin om te onderzoeken —



Brengt:

Beweging naar het
onbekende

Vraagt:

Dat je het
onbekende leert
kennen