



## **Emoties op het werk: negeren of bespreken?**

Boos worden of huilen op het werk: kan dat? Emoties tonen of over gevoelens praten gaat ons vaak niet zo gemakkelijk af. Maar ze zijn er wel en je kan ze beter niet negeren.

Op het werk lopen we liever met een boog om emoties heen. Als reden geven we tijdsgebrek op, werkdruk, ongemak, te persoonlijk. Maar gevoelens zijn er altijd en bepalen onze gemoedstoestand, energie en prestaties. Hoe ga je met gevoelens om? Is uiten van je gevoelens een goed idee? Hoe pak je dat aan?

### **Gevoelens zijn nog geen emoties**

Om jezelf en de ander beter te begrijpen is het handig om een onderscheid te maken tussen 'gevoelens' en 'emoties'. Gevoelens ervaar je letterlijk aan den lijve. Je voelt je bijvoorbeeld niet lekker of je voelt je ergens niet op je gemak. Je kunt positieve gevoelens ervaren zoals over een succes of negatieve gevoelens zoals teleurstelling over de afwijzing van een offerte. Emoties zijn de zichtbare uitingen van je gevoelens en zijn een teken dat iets je raakt.

Boosheid bijvoorbeeld kun je voelen terwijl je die niet uit. Dat vraagt om beheersing. Maar hoe sterker de gevoelens, hoe groter de kans dat deze ongecontroleerd als een emotie opwellen en af te lezen zijn aan een persoon. Je huilt omdat je verdrietig bent en je trilt als je bang of zenuwachtig bent.

### **Emoties en lichaamstaal**

We communiceren met woorden én met lichaamstaal. We kunnen onze emoties in woorden tot uitdrukking brengen: 'Oh wat ben ik blij met deze promotie'. Maar in de regel drukken we onze emoties sterker uit met onze lichaamstaal; met onze gezichtsuitdrukking, stand van het hoofd, ogen, gebaren, stemvolume en intonatie.

Stel, je baas geeft jou niet die interessante opdracht waar je op had gehoopt. Je bent daar boos over. Wat zijn mogelijke reacties? Je gevoel van boosheid uit zich in emotie, doordat je geïrriteerd zegt het er niet mee eens te zijn. Of je beheerst je en zegt op neutrale toon dat je het er niet mee eens bent. We kunnen ons best doen om onze gevoelens te beheersen maar onze lichaamstaal laat, zonder dat we dat zelf in de gaten hebben, meer zien dan we denken of willen.

Het is de moeite waard om de lichaamstaal van te betrekken in de communicatie. Ook al valt dat niet mee, want veel van onze waarnemingen doen we onbewust, waarbij we razendsnel interpreteren en evalueren. Maar een gesprek kan er opener en persoonlijker door worden, bijvoorbeeld door te zeggen: "Ik meen aan je gezicht te zien dat dit bericht je koud op het dak valt. Klopt dat?"

### **Openheid over je gevoel**

Veel medewerkers vertellen niet gemakkelijk over wat ze voelen of nodig hebben. Persoonlijkheid, opvoeding en ontwikkeling spelen daarbij een rol. Ook de werkomgeving kan drempels opwerpen: je

voelt je niet veilig bij en vertrouwd met je leidinggevende of in het team waarin je werkt. Of er heerst in de organisatie een sterke prestatie- of angstcultuur, waarin over gevoelens praten als soft wordt ervaren en niet gebruikelijk is.

Dat kun je doorbreken. Maar dat vraagt lef. Als jij vertelt wat jou raakt, vergroot je de kans dat de ander je beter begrijpt en zichzelf ook meer open durft te stellen. Dan kun je vervolgens samen kijken wat er nodig is om aan de wensen en behoeften van jullie beiden tegemoet te komen.

Als een gesprek vastloopt of als je niet verder komt met elkaar, is het kunnen praten over gevoelens vaak de sleutel om weer verbinding te maken. In gezonde werkrelaties zijn mensen er niet op uit om de openheid en de kwetsbaarheid van de ander te schaden of ermee aan de haal te gaan. Je oogst eerder respect met je openheid en het vertrouwen dat je geeft.

### **Tips om met emoties om te gaan**

Enkele tips om in een gesprek met je eigen emoties en die van een ander om te gaan:

1. Ga gevoelens niet uit de weg, niet die van jezelf en ook niet die van een ander. Geef er aandacht aan, neem ze serieus en treedt ze onderzoekend tegemoet. Zo vergroot je je bewustzijn over gevoelens en leer je jezelf en de ander beter kennen.
2. Oordeel niet te snel over gevoelens en accepteer ze zoals ze zich voordoen. Emoties zijn altijd 'waar'. Van gevoelens kun je niet zeggen dat ze al dan niet kloppen.
3. Probeer een verbinding te maken tussen je gevoelens en je gedachten. Wat maakt dat je bang bent om te vertellen dat je je ergert?
4. Geef aandacht aan je lichaamstaal. Ervaar je sterke gevoelens, probeer dan vrij te ademen, je spieren te ontspannen en een open houding aan te nemen.
5. Treed uit je comfortzone. Het uitspreken van gevoelens geeft ruimte, denk aan een ballon waar je lucht uit laat. Door je gevoelens te benoemen ga je de grens over naar de groeizone. Groeien doe je in kleine stapjes, zodat je niet omvalt en zeker weet dat je verder komt.

Dit blog is een bewerking van het hoofdstuk 'Straks gaat hij huilen' uit het boek ['Gesprekken die werken; impact met een goed gesprek \(Thema, 2018\)](#).

Op **2 april 2020** organiseren we een **workshop** met de auteurs van dit boek, **speciaal voor (HR)managers** die bezig zijn met de verbetering van de gespreksvoering in het werk.

Voor meer info, zie [het Event, Gesprekken die werken](#)

Eerder verscheen in deze serie over Gesprekken die werken: [Noem man en paard, ook in het jaargesprek](#) - over het geven van effectieve persoonlijke feedback

Wat zijn jouw opvattingen en ervaringen over emoties bespreekbaar maken in gesprekken op het werk? Deel in de LinkedIn Groep ['Gesprekken die werken'](#) je mening, kennis en ervaring.

Auteurs: Ineke van den Berg en Tineke Kanters

12 maart 2020