

Inhoud

	Overzicht kaderteksten	10
	Oefeningen	12
	Woord vooraf	13
	Leeswijzer	15
	Woorden van dank	16
	DEEL I PROFESSIONEEL HERKENNEN VAN EMOTIES	17
1	Emoties herkennen	19
1.1	Inleiding	19
1.2	Emoties, gevoelens en stemmingen	22
1.3	Een palet van emoties en gevoelens	24
	Adviezen voor de professional	26
2	Basisemoties	28
2.1	Inleiding	28
2.2	Zoektocht naar basisemoties	28
2.3	Woede	31
2.4	Verdriet	37
2.5	Angst	40
2.6	Vreugde	43
2.7	Liefde	46
	Adviezen voor de professional	54
3	Emoties en gevoelens	55
3.1	Inleiding	55
3.2	Moeilijke gevoelens	56

3.3	De gelaagdheid van emoties	57
3.4	Overlevingsstrategieën en levenstechnieken	61
	Adviezen voor de professional	62
4	Emoties in de praktijk herkennen	64
4.1	Inleiding	64
4.2	De emotiecirkel	64
4.3	Herkenning van eigen emoties	66
4.4	Eigen emotiegewoonten	70
4.5	Je eigen emotiebiografie	72
	Adviezen voor de professional	75
	DEEL II EMOTIES TIJDENS TRANSITIES	77
5	Emoties tijdens transitie herkennen	79
5.1	Inleiding	79
5.2	Ingrijpende levensgebeurtenissen	79
5.3	Afscheid	83
5.4	Drie fasen	83
5.5	Fenomenen in de tusseninfase	89
5.6	Rouwverwerking	90
5.7	Keerpunten en het 'kleine sterven'	94
5.8	Rituelen	95
5.9	Migranten in een overgangperiode	96
5.10	Herkenbaarheid	97
	Adviezen voor de professional	98
6	Omgaan met emoties tijdens transitie	100
6.1	Inleiding	100
6.2	Twee hoofdpatronen	101
6.3	Van lot naar keuze	107
6.4	Enkele voorbeelden	108
6.5	Zingeving	110
6.6	Je lot omarmen	113
6.7	Liefde en lijden	114
6.8	Achtfasemodel voor een geslaagde transitie	117
6.9	De zeven sterren van een teruggevonden identiteit	122
	Adviezen voor de professional	126

	DEEL III WETENSCHAPPERS EN PROFESSIONALS OVER EMOTIES	129
7	Visies op emoties	131
7.1	Inleiding	131
7.2	Biologische visie	131
7.3	Psychodynamische visie	135
7.4	Cognitieve visie	136
7.5	Sociale visie	138
	Adviezen voor de professional	145
8	Twee reuzen: Freud en Rogers	147
8.1	Inleiding	147
8.2	Freud en de psychoanalyse	148
8.3	Rogers en de persoonsgerichte benadering	154
8.4	Eerste uitwerking: Carkhuffs primaire factoren	161
8.5	Tweede uitwerking: Egans counselingsmodel	165
	Adviezen voor de professional	168
9	Vernieuwers in het spoor van Freud	170
9.1	Inleiding	170
9.2	Perls en de gestaltbenadering	170
9.3	Assagioli en de psychosynthese	180
9.4	Reich en Lowen en lichaamsgerichte psychotherapie	182
	Adviezen voor de professional	194
10	Vernieuwers in het spoor van Rogers	195
10.1	Inleiding	195
10.2	Gendlin en focussen	195
10.3	Leslie Greenberg en 'emotion-focussed therapy' (EFT)	197
	Adviezen voor de professional	209
11	Andere vernieuwers	210
11.1	Inleiding	210
11.2	Ellis: emoties en denkpatronen volgens de RET	210
11.3	Bandler en Grinder: enkele lessen uit NLP	214
	Adviezen voor de professional	225
12	Oefenen met het hanteren van emoties	226
12.1	Inleiding	226

12.2	Oefeningen	226
	Adviezen voor de professional	233
DEEL IV OVERDRACHT EN TEGENOVERDRACHT 235		
13	Kennismaking met overdracht	237
13.1	Inleiding	237
13.2	Wat is overdracht?	237
13.3	Wat is tegenoverdracht?	241
	Adviezen voor de professional	242
14	Overdracht leren herkennen	243
14.1	Inleiding	243
14.2	Associaties met dingen op bewust niveau	243
14.3	Associaties met personen op bewust niveau	244
14.4	Associaties met dingen op onbewust niveau	245
14.5	Associaties met personen op onbewust niveau	248
14.6	Overdracht in groepen en op de werkvloer	250
	Adviezen voor de professional	252
15	Overdracht herkennen bij jezelf	254
15.1	Inleiding	254
15.2	Signalen van overdracht	254
15.3	Eigen signalen van overdracht herkennen	256
15.4	Lichamelijke signalen bij tegenoverdracht	258
15.5	Overdracht als relatieboodschap	261
15.6	Een andere kijk op overdracht	262
15.7	Enkele persoonlijke mijmeringen rond overdracht	263
	Adviezen voor de professional	264
16	Omgaan met overdracht	266
16.1	Inleiding	266
16.2	Interventiemogelijkheden	266
16.3	Oefeningen	268
16.4	Overzicht van gevoelens bij de professional	274
16.5	Afweer en overdracht	274
	Adviezen voor de professional	276

Literatuur	278
Over de auteur	289
Register	290

Overzicht kaderteksten

Angst bij onze oosterburen	41
Angstig gezicht kijkt scherper	29
Authenticiteit	159
Het brein en langdurige stress	199
Bronnen van geluk	45
Choice and destiny	102
Computeragressie	35
Doodsbang	40
EB	92
Enkele vragen	51
Geluk bij onze oosterburen	45
Gevangen in eigen lichaam	108
Hete en koele woede	33
Installatie computerprogramma Liefde	52
Karakterstructuren en ontwikkeling als kind	191
Kiezen is belangrijk	111
Knuppel in het hoenderhok	156
Het leven krijgt zin door wat je ermee doet	112
Lichamelijke reacties bij de therapeut	258
Liefde gevonden	46
Liefde zit in de lucht	48
Mannen en vrouwen verschillen	39
Marxisme en psychoanalyse	184
Martin Buber	172
Mensen zijn soms net dieren en dieren zijn soms net mensen	133
Onderbuikgevoelens	61
Onmiddellijk en direct	163
Onze levenslange worsteling met macht en controle	239
Oud worden ver van huis	96
Pijnen waar geen pil tegen helpt	186
Pirandello over waarneming	246
Rouwverwerking: een aanvulling op Kübler-Ross	105

Schipbreuk	90
Sotto voce (fragment)	38
Spiegelneuronen	157
Tegen de zon in kijken	116
De terreur van schaamte	141
Transitiefasen in sprookjes en literatuur	85
De uitdaging van rolstoeldansen	109
Uitwerking van het model van logische niveaus	221
Verliefd op de baas	47
Vernedering als drijfveer voor geweld	142
De vloek van de liefde	47
Voorbeelden van overdracht	240
Waterlanders blijken zeer nuttig	37
De weg van de held	88
Winterslaap	87
Woedeaanval goed voor gezondheid	37
Zelfreflectie over woede	31

Oefeningen

- oefening 4.1 De emotiekring 65
- oefening 4.2 Emotievelden verkennen 67
- oefening 4.3 Kennismaken met je emotiegewoonten 70
- oefening 4.4 Je emotiegewoonten waarnemen en benoemen 71
- oefening 4.5 Een concrete situatie en je emotiegewoonten 71
- oefening 5.1 Associaties met 'afscheid' 82
- oefening 6.1 Reflectieoefening 106
- oefening 6.2 Ganzenbord als spiegel voor je ontwikkeling 120
- oefening 12.1 Focussen 226
- oefening 12.2 Disidentificatie 229
- oefening 12.3 Samenvallende ankers ('collapsing anchors') 230
- oefening 12.4 Gespreksvaardigheden 232
- oefening 12.5 Jouw gespreksprofiel 232
- oefening 14.1 Bewuste associaties met dingen 244
- oefening 14.2 Bewuste associaties met personen 244
- oefening 14.3 Onbewuste associaties met dingen 245
- oefening 14.4 Gekleurde brillenglazen 246
- oefening 14.5 Reclame en onbewuste behoeften 248
- oefening 14.6 De klik in relaties 249
- oefening 14.7 Onderzoek van je kritiek op anderen 249
- oefening 14.8 Overdracht en politiek 250
- oefening 15.1 Eigen signalen van overdracht 255
- oefening 15.2 Stopoefening 256
- oefening 15.3 Gevoeligheid voor relatieboodschappen 261
- oefening 16.1 Crazy-makers 268
- oefening 16.2 Vruchtbaar maken van overdracht 269
- oefening 16.3 Buiten je plaatsen van gevoelens 270
- oefening 16.4 Bierviltjesmethode 271
- oefening 16.5 Lichamelijke signalen bij tegenoverdracht herkennen 273

Woord vooraf

Voor je aan dit boek begint, moet ik je wel waarschuwen, vind ik. Dit boek kan gevaarlijk zijn. Ik heb het zelf ervaren. In de perioden dat ik intensief met het schrijven ervan bezig was, heb ik tweemaal in het ziekenhuis gelegen. Volgens mij lag dat aan dit boek, want beide keren had ik net geschreven over onderwerpen waarmee ik het lot over me afriep. De eerste keer was ik net klaar met de paragrafen over je lot omarmen en de rol van liefde en lijden (paragraaf 6.6 en 6.7). En de tweede keer was ik bijna klaar met een paragraaf over de rol van het lichaam in psychotherapie (paragraaf 9.4). Ik heb in het ziekenhuisbed vaak liggen denken aan wat ik vlak daarvoor geschreven had.

Maar ik wil je ook moed geven. Dit boek kan je leven verrijken. Ook dit heb ik zelf ervaren. Ik werd mij in de afgelopen jaren opnieuw bewuster van de rijkdom van emoties en gevoelens in mijn leven; niet alleen de mooie, maar ook de lastige gevoelens. Juist die laatste gevoelens riepen de meeste vragen op. En door daar veel over te praten, te denken, te lezen en te ervaren, leerde ik telkens nieuwe manieren om daar zinvoller mee om te gaan. Ook in mijn werk.

Al meer dan tien jaar geef ik workshops over professioneel omgaan met emoties. We leerden daar allebei van: niet alleen mijn cursisten, maar ook ikzelf. Mijn leven is er rijker van geworden. Het doet me goed je daarvan deelgenoot te maken. Zo is meer zelfkennis een eerste hoofdthema van dit boek. Een tweede hoofdthema is wat ik op meerdere plekken in dit boek de 'gelaagdheid van emoties' zal noemen. Daarmee bedoel ik dat mensen aan de buitenkant soms iets heel anders laten zien dan wat er werkelijk in hen omgaat. Dan is er geen overeenstemming tussen emotie (aan de buitenkant zichtbaar) en gevoel (onzichtbaar en alleen te kennen door de persoon die het ervaart). In dit boek reik ik veel sleutels aan om beter en professioneler om te gaan met die 'gelaagdheid'. Een derde hoofdthema dat als een rode draad door dit boek heen loopt, is de nadruk op het belang van erkenning en bevestiging voor de emoties van jezelf en van anderen.

Sommigen spreken van validatie ofwel het toekennen van waarde en betekenis. Met die validatie, die erkenning en die bevestiging heeft de professional een krachtige sleutel in handen. Hiermee onderscheidt de emotioneel vaardige professional zich van anderen.

In dit boek reik ik basiskennis en basisvaardigheden aan om professioneel om te gaan met emoties in de context van het werk. Emoties van cliënten, emoties van collega's en emoties van jezelf. Ik doe dit in de context van het nieuwe vakgebied van de persoonsdynamica. Dit vakgebied bestudeert de dynamiek binnen de persoonlijkheid, met name de wisselwerking tussen gedrag en emoties, tegen de achtergrond van wat de laatste honderd jaar bekend is geworden in de psychologie, cognitiewetenschappen, neurowetenschappen, antropologie en filosofie. Met name sluit ik aan bij de recente aandacht voor emoties in de sociale psychologie.

Persoonsdynamica biedt inzicht in sociale processen waarin emoties een rol spelen, zowel op persoonlijk als op maatschappelijk niveau. In veel werksituaties spelen emoties een belangrijke rol: emoties van de mensen waarvoor we werken, emoties van collega's en emoties van jezelf. Dit boek legt de focus op het professioneel hanteren van zulke emoties. Daarmee graaft persoonsdynamica dieper dan de cognitieve, gedragsgerichte, resultaatgerichte en 'evidence-based' benaderingen, waar we de laatste twintig jaar steeds meer gewend aan zijn geraakt. In zulke benaderingen ligt de nadruk in mijn ogen te veel op cognitie (het denken) en op concreet gedrag (vaardigheden en competenties). Die zijn belangrijk, maar ze vormen slechts een deel van het verhaal. We zijn als mens veel meer dan ons denken, gedrag of brein. Om dat te verhelderen biedt de persoonsdynamica belangrijke invalshoeken. Aandacht voor de belevingswereld van mensen, voor het 'middengebiet' van emoties en gevoelens, blijkt dan een goudader. Diep in ons ligt goud verborgen. Niet alleen in onszelf, maar ook diep in de mensen voor wie we werken.

Het is de kunst om dat te herontdekken, er verbinding mee te maken en ermee te durven werken. Dat dit je gaat lukken, is een stille wens van mij met dit boek. Ik wens je veel leesplezier en leerzame, inspirerende uren. Ik wens je bovenal een 'rijker' professioneel leven toe. En denk erom: ik heb je gewaarschuwd. Dit boek zal je niet onberoerd laten. Ik hoor graag je reacties.

Leeswijzer

Het boek bestaat uit vier delen. Deel I heeft het professioneel herkennen van emoties tot thema. Hier ga ik in op verschillen tussen emoties en gevoelens en bespreek ik uitgebreid vijf basisemoties: woede, verdriet, angst, vreugde en liefde. Aan het eind van dit deel bespreek ik een belangrijk thema dat vaker in het boek zal terugkeren: de gelaagdheid van emoties. Hiermee bedoel ik dat achter de zichtbare emotie vaak andere emoties schuilgaan die dieper liggen. Wat we zien is niet altijd waar het eigenlijk om gaat. Hier past de bekende beeldspraak van de ijsberg, waarvan we slechts zien wat boven water uitsteekt, maar waaronder een hele wereld schuilgaat.

Deel II behandelt emoties tijdens transities en belangrijke veranderingen in het leven. Ik bespreek door welke emoties mensen heen gaan wanneer ze bijvoorbeeld een dierbare verloren hebben. Ik bespreek niet alleen hoe we deze emoties kunnen herkennen, maar ga ook in op patronen van hoe mensen met deze emoties omgaan.

In deel III komen wetenschappers en professionals aan het woord. Wetenschappers verschillen sterk in hoe ze tegen emoties aankijken. Er zijn wel meer dan tien visies op emoties te onderscheiden. Daarvan bespreek ik de belangrijkste vier: de biologische, psychodynamische, cognitieve en sociale visie. Tezamen vormen ze een vrij volledig beeld van hoe wetenschappers over emotie denken. De meeste aandacht gaat echter uit naar professionals die met emoties werken. In dit deel III geef ik ten slotte een overzicht van wat tijdens 120 jaar psychotherapie op dit gebied ontdekt en beschreven is; boeiende kost.

Deel IV besluit met aandacht voor de fenomenen van overdracht en tegenoverdracht. Dit deel sluit het beste aan op het beeld van de ijsberg: onder de zichtbare emotie gaan diepere lagen van andere emoties en gevoelens schuil. We spreken van overdracht wanneer in de emotie die actueel geuit wordt ook veel oudere emoties mee naar boven komen, zoals oud verdriet, oude angst of oude woede. Dit gebeurt echter vaak zonder dat de betreffende persoon dit in de gaten heeft. Het gebeurt onbewust, maar de professional dient hier wel alert op te zijn. In deel IV bespreek ik tevens uitgebreid hoe je overdracht kunt herkennen en hanteren. Net als in de voorgaande delen zijn hiertoe oefeningen opgenomen.

Elk hoofdstuk van het boek sluit ik af met adviezen voor de professional. Hierin wordt wat in de tekst besproken is, nog eens extra naar de praktijk van de professional vertaald. Een groot aantal van deze adviezen is trouwens ook direct in het dagelijks leven toepasbaar.

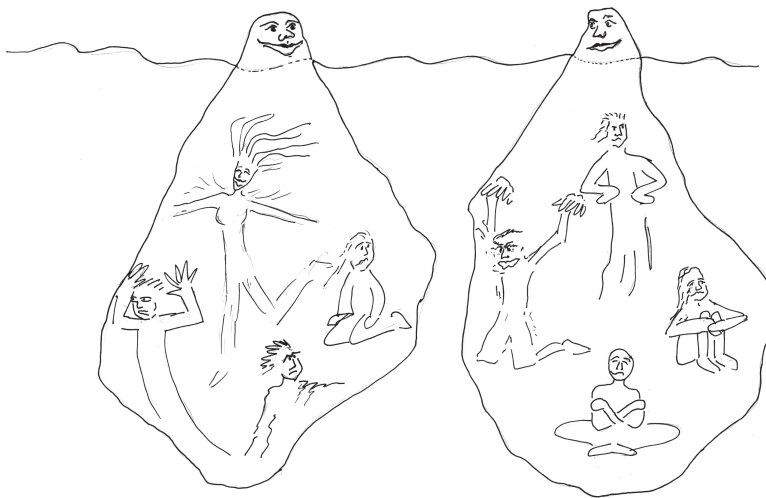
Woorden van dank

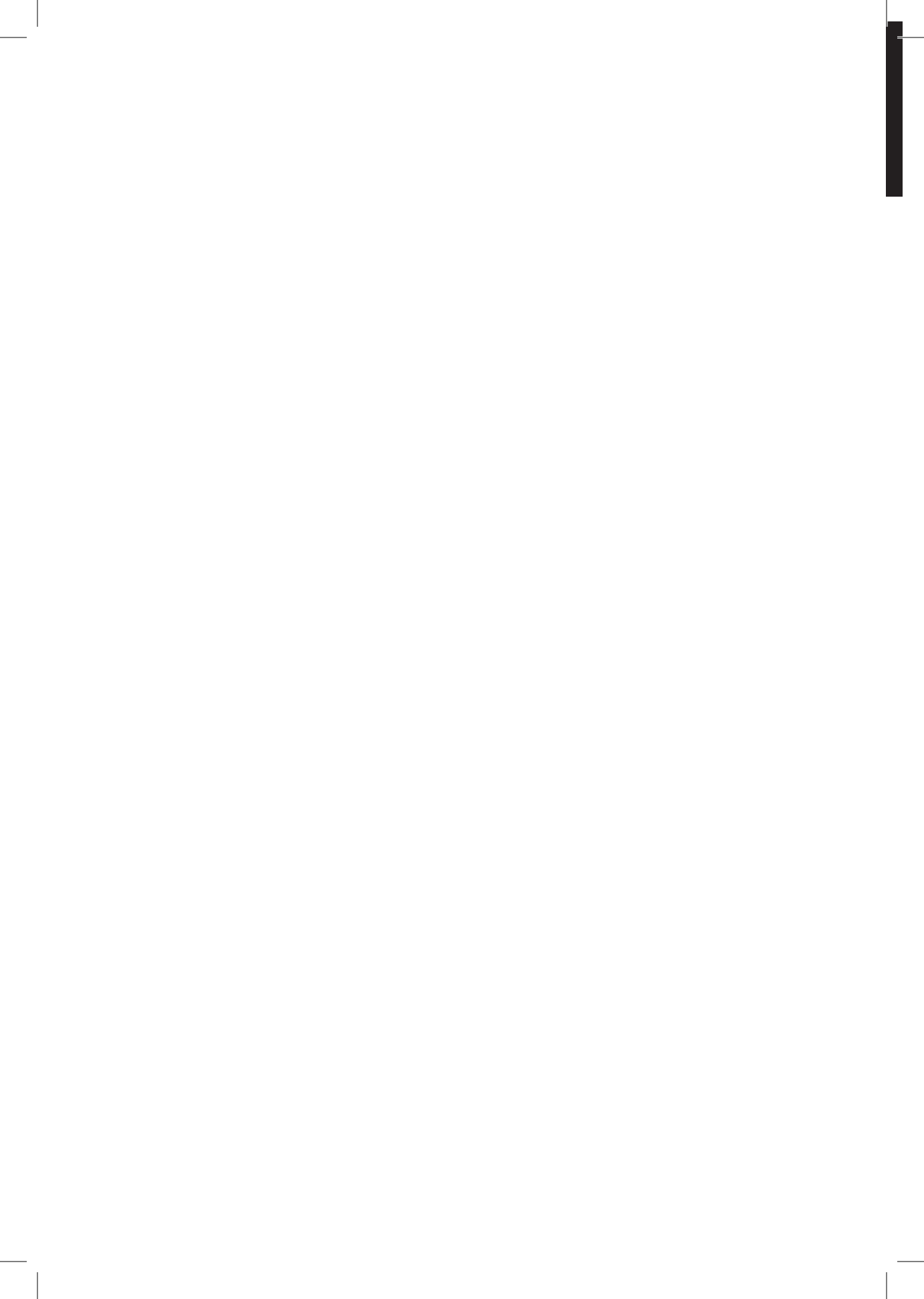
Flink wat mensen hebben me gesteund en geholpen bij mijn werk aan dit boek. Ik wil ze graag bedanken (en ik hoop dat ik niemand vergeet). Voor een eerste tekstversie over de onderwerpen overdracht en tegenoverdracht heb ik destijds veel gehad aan mijn gesprekken met Maria Rotte en een tekst van Henk Foole. Hen wil ik als eerste bedanken. Verder ook dank aan Guus van Sonsbeek en Corine van der Veer voor hun steun bij mijn latere teksten over overdracht en tegenoverdracht, en aan Sietske Horneman en Richard Normann voor hun suggesties bij mijn tekst over lichaamsgerichte therapie en bio-energetica. Jaap Hollander, Anneke Meijer en Lucas Derks van het IEP in Nijmegen dank ik voor hun commentaar op mijn tekst over NLP. Judith Holland, Louis Sommeling en Paul Soons dank ik voor hun toestemming tot tekstovername over het model van Dilts, het lichaamsbewustzijn van de therapeut en RET. Rob van Es bedank ik voor zijn toestemming tot tekstovername rond het palet aan emoties en gevoelens en Mannin de Wildt voor haar originele illustraties. Mark Meuldijk van Lux in Nijmegen hielp mij met het zoeken van titels van films die delen van de tekst ondersteunen. Eelco Lakwijk was mijn trouwe steun bij elk probleem op Apple-gebied; nooit deed ik een vergeefs beroep op hem.

Daarnaast wil ik Gabrielle Delhaes van uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum en freelancedacteur Harry Haakman bedanken. Ze lieten me steeds merken dat ze in mijn boek geloofden en waren zo tot grote steun. En ten slotte bedank ik alle mensen met wie ik inspirerende gesprekken voerde over onderwerpen uit dit boek. Daarvan noem ik met name mijn vrienden Joop, Peter-Paul en Wim, en Bess, de vriendin van mijn vrouw. Maar mijn grootste dank gaat uit naar Myra, mijn vrouw, en naar Leni Gerritsen. Aan hen draag ik dit boek op. Van hen heb ik het meest geleerd over het omgaan met emoties. Dank jullie wel.

Jan Remmerswaal
Nijmegen, januari 2012
jan.remmerswaal@mac.com

Deel I Professioneel herkennen van emoties





1.1 Inleiding

Wat zou ons dagelijks leven zijn zonder emoties? Emoties geven kleur aan ons leven. Een leven zonder emoties kunnen we ons bijna niet voorstellen. Geen trots te voelen bij het halen van een diploma, geen blijdschap en vertedering bij het zien van een pasgeboren baby, geen woede bij het horen over een politieke moord, geen jaloezie wanneer je merkt dat je vriend of vriendin op een feestje wel erg veel aandacht krijgt van iemand die je niet kent, geen verwondering en ontzag bij het zien van een middeleeuwse kathedraal? Het lijkt haast ondenkbaar. Emoties hebben belangrijke functies voor de mens. Zo wijst Leijssen (1995, p. 74) erop dat angst beschermt en klaarwakker maakt voor actie, woede verdedigt en kracht geeft, verdriet ontladend en zuivert, en liefde mensen verbindt.

Toch worden emoties lang niet altijd op prijs gesteld. Want naast mooie, bestaan er ook heel wat lastige emoties en gevoelens, zoals angst, machteloosheid, jaloezie, kwaadheid, verdriet en schaamte. Voor sommige mensen is het hebben van gevoelens, ook de mooie gevoelens, maar lastig. Voor hen hebben gevoelens iets verdachts: ze zijn onvoorspelbaar, subjectief en verstoren helder denken. Emoties zijn niet rationeel. Het lijkt hen niet de moeite waard zich daar intensief mee bezig te houden. Ze zijn niet de enigen. Afkeer van emoties is al heel oud. Eeuwenlang was de gedachte dat emoties eigenlijk alleen maar lastig zijn, omdat ze helder denken verstoren. Vooral filosofen en wetenschappers vonden dit.

Al sinds de Griekse oudheid is er sprake van een splitsing tussen verstand en gevoel. Beroemd is met name de Griekse school van de stoïcijnen (ca. 300 v. Chr.) die emoties afkeurenswaardig vonden omdat ze gebaseerd zijn op onjuiste oordelen en daarom een evenwichtig leven in de weg staan. In hun spoor hebben filosofen eeuwenlang verstand (ofwel ratio) en gevoel tegenover elkaar gesteld, en het denken de eer-

ste plaats gegeven. We kennen allemaal het motto van Descartes: 'Ik denk, dus ik besta.' In hun opvatting zijn emoties iets dat mensen met de dieren gemeen hebben en kan de mens maar beter zijn uiterste best doen om die emoties te overwinnen of zelfs te negeren. Dat noemen we nog steeds een stoïcijnse levenshouding. Eeuwenlang werd de rede tot deugd verheven; emoties waren ongewenst, vooral voor filosofen en andere wetenschappers. En nog steeds delen veel mensen deze opvatting. Pas sinds de tijd van de romantiek - eind achttiende, begin negentiende eeuw - is er geleidelijk een herwaardering voor de emotionele kant van de mens gekomen.

Er is echter sprake van een kentering in de sociale wetenschappen. In de afgelopen decennia verschenen er steeds meer studies waarin verstand en gevoel niet langer gescheiden worden behandeld, maar overtuigend gewezen wordt op de nauwe verbindingen tussen beide. Twee voorbeelden van zulke pleidooien voor een herwaardering van de menselijke emotionaliteit zijn het in 1994 verschenen belangrijke boek *Descartes' error (De vergissing van Descartes)* van Antonio Damasio en de publicaties van Daniel Goleman over emotionele intelligentie vanaf 1995. Ruim tien jaar daarvoor viel in het vakgebied van de sociale psychologie al een herwaardering voor emoties te bespeuren. Dit boek sluit hierop aan.

Ook in het denken over organisaties is lange tijd nog uitgegaan van een rationele visie. Tot eind jaren tachtig van de vorige eeuw kreeg de studie van emoties in organisaties nog weinig aandacht. Dit past helemaal in de tot dan geldende nadruk op rationaliteit en doelgerichtheid bij pogingen het functioneren van organisaties te verbeteren. Emoties van werknemers werden over het algemeen negatief en irrationeel gevonden en 'scientific management' richtte zich onder meer op het effectief managen daarvan, zodat ze het rationele functioneren niet in de weg stonden. Nog steeds is het gebruikelijk om emoties van werknemers af te doen als weerstand. Ook al staat de vakliteratuur bol van bezwaren tegen een al te mechanistische opvatting van organisaties, toch blijft een sterk rationele benadering de boventoon voeren, met nadruk op analyse, efficiencyverbetering en rationele planning. Ook hier zien we weer de splitsing tussen rationaliteit en emotionaliteit ofwel tussen ratio en gevoel, waar ik het al over had.

Pas sinds 1990 groeit ook in de organisatiekunde het besef dat emotie en rationaliteit heel nauw verweven zijn. Domagalski (1999, p. 837) geeft enkele voorbeelden. Competitie en rivaliteit zitten vol emotie: zie de juichstemming wanneer men wint en de woede wanneer de positie in de hiërarchie (de 'pikorde') bedreigd wordt. Machtsposities

in bedrijven betekenen tegelijk een mogelijkheid tot controle over de emoties van ondergeschikten. Andere voorbeelden vinden we in *Oerdriften op de werkvloer* van Bram Buunk (2010). Buunk gaat in op de achtergronden van roddelen op de werkvloer, ongewenst en gewenst seksueel gedrag, pesten van collega's, het aannemen van minder competente collega's, concurrentie met seksegenoten, enzovoort. Allemaal gedragsvormen waarin emoties een centrale rol spelen. Uit weer andere studies wordt duidelijk dat managers heel wat 'emotionele arbeid' verrichten: tot hun taken behoren onder andere het controle uitoefenen over anderen, het bijsturen en reageren op emoties van ondergeschikten en zelfbeheersing bij alle vergaderingen en besprekingen door het controle blijven houden over de eigen emoties.

Ook spelen emoties een belangrijke rol tijdens perioden van veranderingen in organisaties. Meestal heeft men daarbij eenzijdig alleen oog voor wat ik de 'geplande verandering' noem: de verandering die aangestuurd wordt vanuit het management. Dat zijn de doelstellingen, het tijdsplan, de fasen van de implementatie, de stappen die gezet moeten worden, enzovoort. Maar tegelijkertijd is er een heel ander proces dat ik 'ongeplande verandering' of transitie noem. Ik doel hier op het proces dat mensen innerlijk doormaken als zij in hun werk geconfronteerd worden met ingrijpende veranderingen. Centraal hierin staan afscheid en rouw. En dat laat zich niet zo makkelijk aansturen. Of toch wel? (Ik werk dit verder uit in hoofdstuk 5.)

Het lijkt zo'n tegenstelling. Enerzijds leven we in een rationeel uitzienend informatie- en informaticatijdperk, anderzijds lijken steeds meer aspecten van ons leven door emoties beheerst te worden. Reclame drijft op het bespelen van emoties. Bij verkiezingen laten steeds meer mensen zich leiden door de uitstraling van de persoon die een partij vertegenwoordigt, in plaats van de ideeën waar hij voor staat. Bij veel keuzes - zoals voor een partner, beroep, opleiding, een nieuw huis of het al of niet nemen van een kind - lijken emoties steeds meer de doorslag te geven. Allemaal weten we dat ook topsport emotie is - o, die verkeerde wissel van Sven Kramer, en ach, die finale op het WK in Zuid-Afrika! Zelfs in de zoektocht naar onze eigen identiteit spelen emoties een centrale rol. 'Ik voel, dus ik ben', heet een van de hoofdstukken in het prikkelende boek *Dus ik ben* van Stine Jensen en Rob Wijnberg (2010). En de auteurs vervolgen met: 'Ik hoor erbij, dus ik ben', 'Ik lijd, dus ik ben', 'Ik heb lief, dus ik ben', 'Ik word erkend, dus ik ben', en: 'Ik consumeer, dus ik ben.' Emoties alom.

Zelfs de meest zakelijke sector van de zakenwereld, de beurswereld, is een wereld vol emoties. Dit bleek duidelijk tijdens de recente banken-

crisis die de financiële wereld en de huizenmarkt getroffen heeft (en ieder van ons trouwens ook). Hebzucht, afgunst, overmoed en blind vertrouwen hebben als irrationele krachten verwoestend gewerkt (Cassidy, 2010). Ook in de wereld van het werk, op de werkvloer (Buunk, 2010) en in de uitoefening van het beroep spelen emoties een belangrijke rol.

1.2 Emoties, gevoelens en stemmingen

Hoewel wel allemaal uit eigen ervaring weten wat emoties zijn, is het niet eens zo makkelijk om ze goed te definiëren. In de 'grote Van Dale' staat onder emoties: 'Aandoening van het gemoed; (plotselinge) ontroering.' Dat klopt wel, maar veel wijzer worden we hier nog niet van, want die beschrijving roept meteen de volgende vraag op wat dat gemoed precies is. Dan liever Wikipedia: daar wordt emotie omschreven als 'een innerlijke beleving of gevoel van bijvoorbeeld vreugde, angst, boosheid, verdriet dat door een bepaalde situatie wordt opgeroepen of spontaan kan optreden. In een meer algemene of biologische zin kan men een emotie ook definiëren als een reactie van onze hersenen op een positieve of negatieve gebeurtenis. Dit komt zowel bij mensen als dieren vrijwel automatisch tot uiting in een bepaald patroon van gedrag (bijvoorbeeld vluchten of toenadering) en fysiologische reacties.' Hoewel deze omschrijving nog wel het een en ander te raden laat, want er wordt geen onderscheid gemaakt tussen emotie en gevoel, kunnen we haar toch als voorlopig uitgangspunt nemen.

In het dagelijks spraakgebruik worden de woorden emotie en gevoel trouwens vaak door elkaar gebruikt, en soms zal ik dat in dit boek (per ongeluk) ook wel eens doen. Toch is het goed om ze van elkaar te onderscheiden. Een eerste onderscheid is dat emoties meestal tot uitdrukking komen in lichaamstaal, terwijl gevoelens meestal onzichtbaar blijven en alleen bekend zijn aan de persoon die ze ervaart. Bij emoties spelen fysiologische reacties, zoals verhoogde hartslag en bloeddruk, en reacties in de gezichtsuitdrukking. Deze reacties en gezichtsuitdrukkingen zijn voor anderen waarneembaar. Ook komen emoties tot uitdrukking in zichtbaar gedrag en lichaamshouding. Nico Frijda (1986/2005) is de belangrijkste Nederlandse psycholoog op het terrein van de studie van emoties. Zijn boek *De emoties* is jarenlang als hét handboek van emoties gezien. Hij noemt drie soorten verschijnselen die emoties kenmerken: *a* de subjectieve beleving, *b* gedragsverschijnselen en *c* fysiologische manifestaties (p. 13-14). Het eerste punt, de subjectieve beleving, hebben emoties gemeenschappe-

lijk met gevoelens. Het verschil met gevoelens zit voor hem in de twee andere kenmerken. Gedragsbereidheid werkt hij verderop in zijn boek (p. 81-83) uit onder de termen actiebereidheid en actietendens. Voor hem is actiebereidheid het bepalende verschil tussen emotie en gevoel. Actiebereidheid is bijvoorbeeld de neiging tot vechten of vluchten, de neiging tot het zoeken van toenadering dan wel vermijden, de neiging tot aantrekken of afstoten of de neiging tot overheersing dan wel onderwerping. Deze bereidheid is er wel bij emotie, maar niet bij gevoel. Bij gevoel gaat het om subjectieve beleving: een innerlijk ervaren, een besef van wat er in jezelf omgaat.

Doordat emoties gekenmerkt worden door actiebereidheid, zijn ze dringender dan gevoelens en nemen ze ook voorrang. Dit is een tweede onderscheid. Door de actiebereidheid zijn emoties ook waarneembaar voor anderen, in tegenstelling tot gevoelens die meer verborgen blijven, tenzij de persoon zich hierover uitspreekt. Toch is dit tweede criterium van Frijda niet waterdicht. De actiebereidheid geldt vooral voor de actieve emoties, zoals woede en angst. Maar er zijn ook passieve of 'stille' emoties, zoals droefenis waarbij een persoon stil voor zich uit zit te staren. Men zegt dan dat de actiebereidheid geremd is. Een derde onderscheid tussen emoties en gevoelens vormen de fysiologische lichaamsveranderingen, zoals zweten of trillen, blozen of juist bleek worden, hartkloppingen, 'vlinders in de maag' en een slap gevoel in de benen. Aan dergelijke veranderingen ligt een psychologische oorzaak ten grondslag.

Bij emoties gaat het dus om drie kenmerken: *a* de ervaring van een gevoel, *b* gedragsverschijnselen (zoals de neiging tot vluchten of tot vechten) en *c* fysiologische veranderingen. Bij gevoelens gaat het alleen om het eerste kenmerk. Waarschijnlijk zijn er bij gevoelens ook fysiologische veranderingen, maar die zijn zo klein dat ze niet door anderen opgemerkt zullen worden. Aan emoties zit dus een subjectieve kant (dat wat men voelt) en een uiterlijke kant (datgene wat men laat zien). We zullen de term emotie gebruiken voor wat getoond wordt, en de term gevoel voor de subjectieve innerlijke ervaring.

Stemmingen hangen hier wel mee samen, maar zijn toch anders. Stemmingen zijn gevoelens die langere tijd blijven hangen, zoals bij een depressieve stemming of een goede bui. Ze zijn niet zo vaak op iets specifiek gericht of door iets specifiek opgeroepen, maar eerder een aspect van het eigen gevoelsleven. Mensen zeggen van zichzelf ook wel eens dat ze stemmingsgevoelig zijn. Stemmingen zijn minder uitgesproken en minder intens dan emoties. Frijda (p. 196-200) geeft voorbeelden van stemmingsdimensies die uit onderzoek via een

stemmingsvragenlijst (de Multiple Mood Adjective Checklist) naar voren zijn gekomen: energiek, humeurig, nonchalant, onbehaaglijk, onbekommerd, ontevreden, sceptisch, uitgelaten en vermoeid. Stemmingen vormen eerder een achtergrondgevoel, waarmee men een bepaalde periode in het leven staat of die je gevoelsleven op een bepaalde dag kleurt.

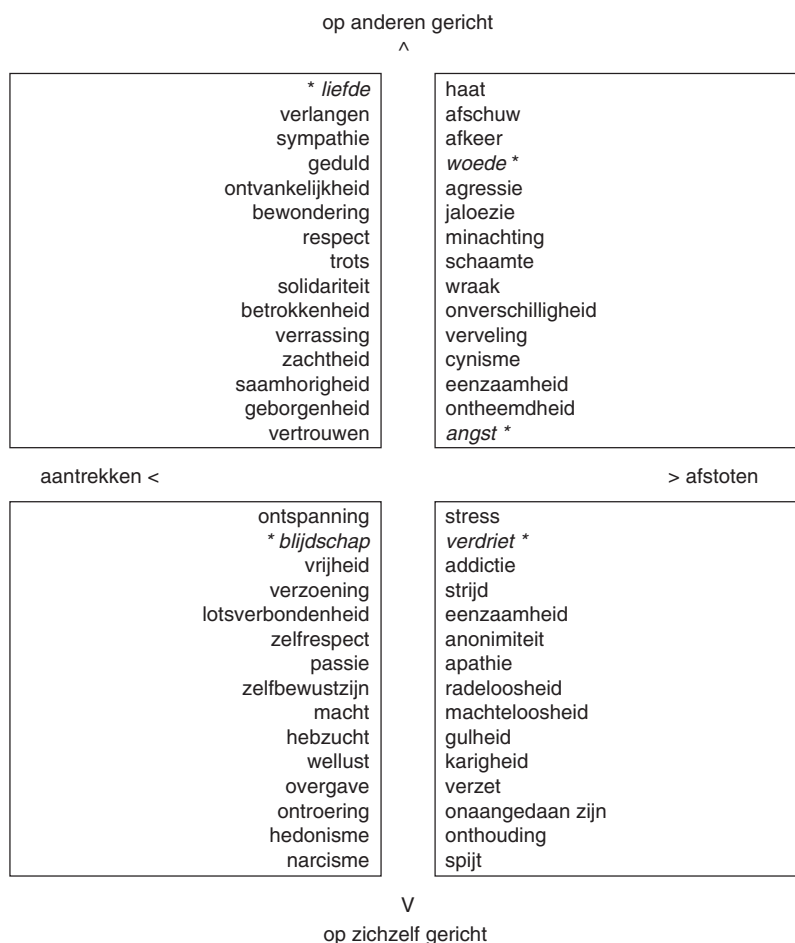
Samenvattend: emoties kun je zien aan de buitenkant van mensen, aan hun gezicht en andere lichaamsreacties. Gevoelens zijn niet te zien, doordat ze in de innerlijke belevingswereld van mensen spelen. Emoties kom je te weten door goed te kijken. Gevoelens kun je alleen te weten komen door iemand ernaar te vragen of door aandachtig verbinding te maken met de eigen ‘binnenwereld’ ofwel gevoelswereld. Nu is het wel een hele kunst om goed waar te nemen.

- Het is lastig om signalen van emoties goed te interpreteren. Een emotie komt niet zo vaak in zuivere vorm voor, maar meestal in mengvormen met andere emoties.
- Mensen kunnen zich anders voordoen dan ze zijn: ze kunnen gedrag vertonen dat niet overeenstemt met wat er in hun binnenste leeft (zie paragraaf 3.3).
- Als je mensen vraagt naar hun gevoelens, krijg je vaak geen helder antwoord. Mensen vertellen lang niet altijd wat er in hen omgaat. Daar zijn meerdere redenen voor: ze vinden het moeilijk om woorden te geven aan hun gevoelens, ze zijn zich niet goed bewust van wat ze allemaal voelen ofwel ze hebben er behoefte aan (of hebben daar belang bij) om iets anders over zichzelf te vertellen dan wat er werkelijk speelt. Meestal speelt er trouwens een combinatie van deze drie redenen.

Een belangrijke hulp bij het te weten komen wat er bij een ander speelt, is het instrument van empathie (zie paragraaf 8.3). Een belangrijk hulpmiddel om te weten te komen wat er bij jezelf speelt, is focus-sen (zie ook paragraaf 10.2).

1.3 Een palet van emoties en gevoelens

Er zijn tientallen emoties en wel honderden gevoelens. Men heeft vaak geprobeerd die overzichtelijk weer te geven. In de literatuur zijn verschillende indelingen van emoties en gevoelens te vinden. Ik geef de voorkeur aan die van de Nederlandse auteur Rob van Es, die in zijn boek *Veranderdiagnose* (2008) ingaat op de onderstroom van organiseren en daarbij ook aandacht besteedt aan emoties en gevoelens. Hij gaat uit van twee dimensies, waarmee veel emoties en gevoelens goed in kaart te brengen zijn (zie figuur 1.1).



Figuur 1.1 Een palet aan gevoelens (bron: Van Es, 2008). De basisemoties zijn cursief en met een asterisk aangegeven.

De eerste dimensie is de gerichtheid van de emotie. Emotie kan op zichzelf gericht zijn of op anderen. De tweede dimensie is de aard van de emotie. Het kan gaan om aantrekken of om afstoten, of gradaties daartussenin. De emoties liefde en haat zijn beide op anderen gericht, maar de eerste trekt aan en de tweede stoot af. Aan de andere kant van het spectrum zien we de emoties narcisme en zelfverwijt: deze zijn beide op zichzelf gericht, maar bij de eerste gaat het om aantrekken en bij de tweede om afstoten. Zo ontstaat een palet aan emoties en gevoelens, die alle hun plaats hebben in de onderstroom van interactie in relaties, groepen en organisaties. Het palet kent dertig duo-emoties. Ter verheldering zijn in figuur 1.1 vijf emoties gecursiveerd en van een sterretje voorzien: dit zijn de basisemoties (zie hoofdstuk 2).

Adviezen voor de professional

- 1 Ken jezelf. Naarmate je beter de rijkdom en complexiteit van je eigen emotionele binnenwereld kent, kun je ook beter herkennen wat er bij een ander aan emoties speelt. Neem hiervoor ruim de tijd, bijvoorbeeld met de reflectieoefeningen (zie hoofdstuk 4). Lees veel kwaliteitsromans, goede kinder- en jeugdliteratuur en neem tijd voor het lezen van poëzie. Bekijk veel filmklassiekers, met name uit de hoek van de auteurscinema. Houd nieuwe literatuur in de gaten. Het afgelopen halfjaar (2011) had een oogst van enkele prima romans, zoals A.F.Th. van der Heijden met *Tonio*, Connie Palmen met *Logboek van een onbarmhartig jaar* en Anna Enquist met *De verdoovers*. Praat achteraf met vrienden over wat je van jezelf herkent in deze boeken en films.
- 2 Luister intensief naar muziek. Luister naar fado, blues, flamenco, soul, cajun, klezmer, Keltische muziek, funk, rock, pop, gospel, singer-songwriter, jazz met al zijn stijlen, enzovoort. Te veel om op te noemen. Elke stijl opent een eigen emotioneel universum. In veel muziek spelen emoties een belangrijke rol. En veel muziek roept ook emoties bij je op. Welke emoties? Luister daar eens naar met nieuwe oren en met gesloten ogen, en probeer te pakken te krijgen welke emoties en gevoelens bij jou opgeroepen worden. Zoek woorden voor deze emoties en voor de nuances erin.
- 3 Besef dat er grote verschillen zijn in hoe emoties uitgedrukt worden. Verschillen tussen maatschappelijke lagen en (sub)culturen, maar ook tussen families. Besef dat dezelfde emotie op heel wat verschillende manieren geuit en soms ook heel anders benoemd kan worden.
- 4 Zoek het juiste midden tussen betrokkenheid en distantie. Wanneer je emotionele voorvallen hoort van een ander, probeer dan om vanuit een zekere afstand zonder subjectieve waardeoordelen, vooroordelen of kritiek te luisteren en in je betrokkenheid objectief, zakelijk en in zekere zin onpersoonlijk te blijven. Kies de positie van een betrokken toeschouwer. Wat in een concrete situatie het juiste midden is tussen betrokkenheid en distantie, kan niet in het algemeen gezegd worden, want dit zal afhangen van maatschappelijke en (sub)culturele invloeden (zie punt 3). Bovendien speelt de context een rol: in een ziekenhuis gelden bijvoorbeeld heel andere emotieregels dan in een kroeg.

- 5 Wees authentiek in je communicatie. Laat tot je doordringen wat je denkt en voelt en wees selectief in wat je zegt en denkt. Toon zelfsturing, initiatief, eigenaarschap en verantwoordelijkheid in je eigen gedrag.