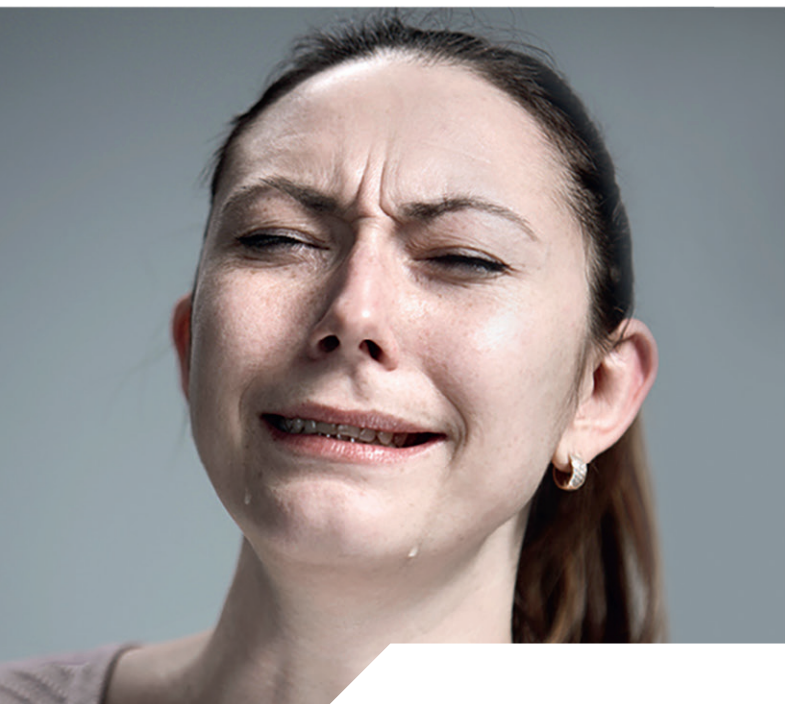
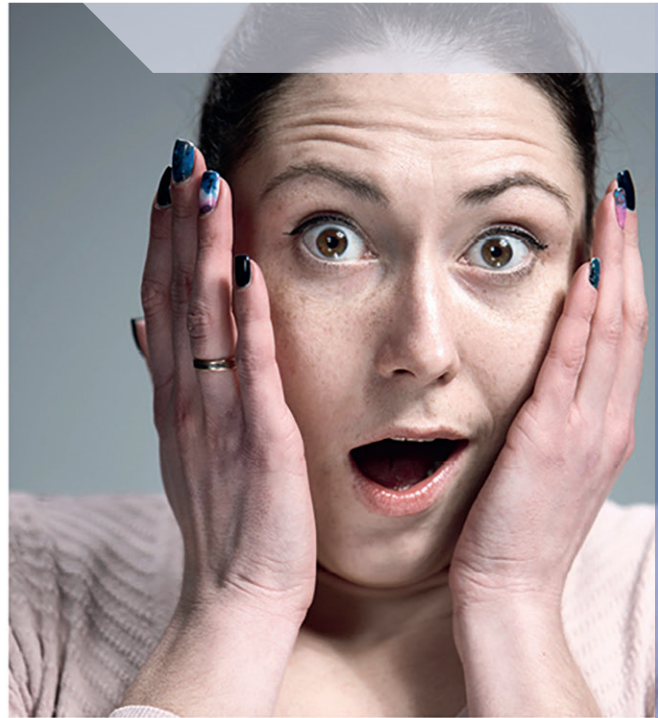


Omgaan met emoties



kudding &
partners

voor een

veilige

werkomgeving

Beste cursist,

Ik heet u van harte welkom.

Na het volgen van de training omgaan met agressief gedrag staat u aan het begin van onze training die u voorbereidt op professioneel handelen bij emoties. Ik nodig u uit om uw vaardigheden te onderzoeken en verder te ontwikkelen.

In deze training zal worden teruggekeken naar uw ervaringen met de zogenaamde ABCD-gedragingen en de wijze waarop u hiermee bent omgegaan.

Verder gaan we explicieter aandacht besteden aan stress, de rol van de hersenen in deze en de consequenties voor de communicatie.

Als illustratief voorbeeld gebruiken we de retributie procedure. Bij het mededelen van de retributie procedure kan de klant emotioneel reageren of zou in later stadium kunnen ontkennen dat het hem is medegedeeld.

In deze follow-up gaan we uiteraard aan de slag met agressief gedrag, maar krijgt u ook een verklaring voor het feit dat de klant daadwerkelijk uw boodschap niet heeft gehoord.

Een uitspraak in deze is: emoties komen van rechts en hebben derhalve voorrang.

Onze deskundige trainers en professionele trainingsacteurs begeleiden u en voorzien u gedurende de training van raad en daad.

Namens het personeel van Kudding & Partners wens ik u een leerzame en plezierige training toe. Met de opgedane kennis en vaardigheden wens ik u succes tijdens de uitvoering van uw werk.

Edward Kudding

Inhoudsopgave:

Inleiding	4
De hersenen: Instinct, Intuïtief en Intellect	5
• Instinct	6
• Intuïtie	6
• Intellect	7
• Samenwerking van instinct, intuïtie en intellect	7
Emoties	8
• Boosheid en agressief gedrag	9
Omgaan met emoties	10
• Tips om te reageren op emoties:	10

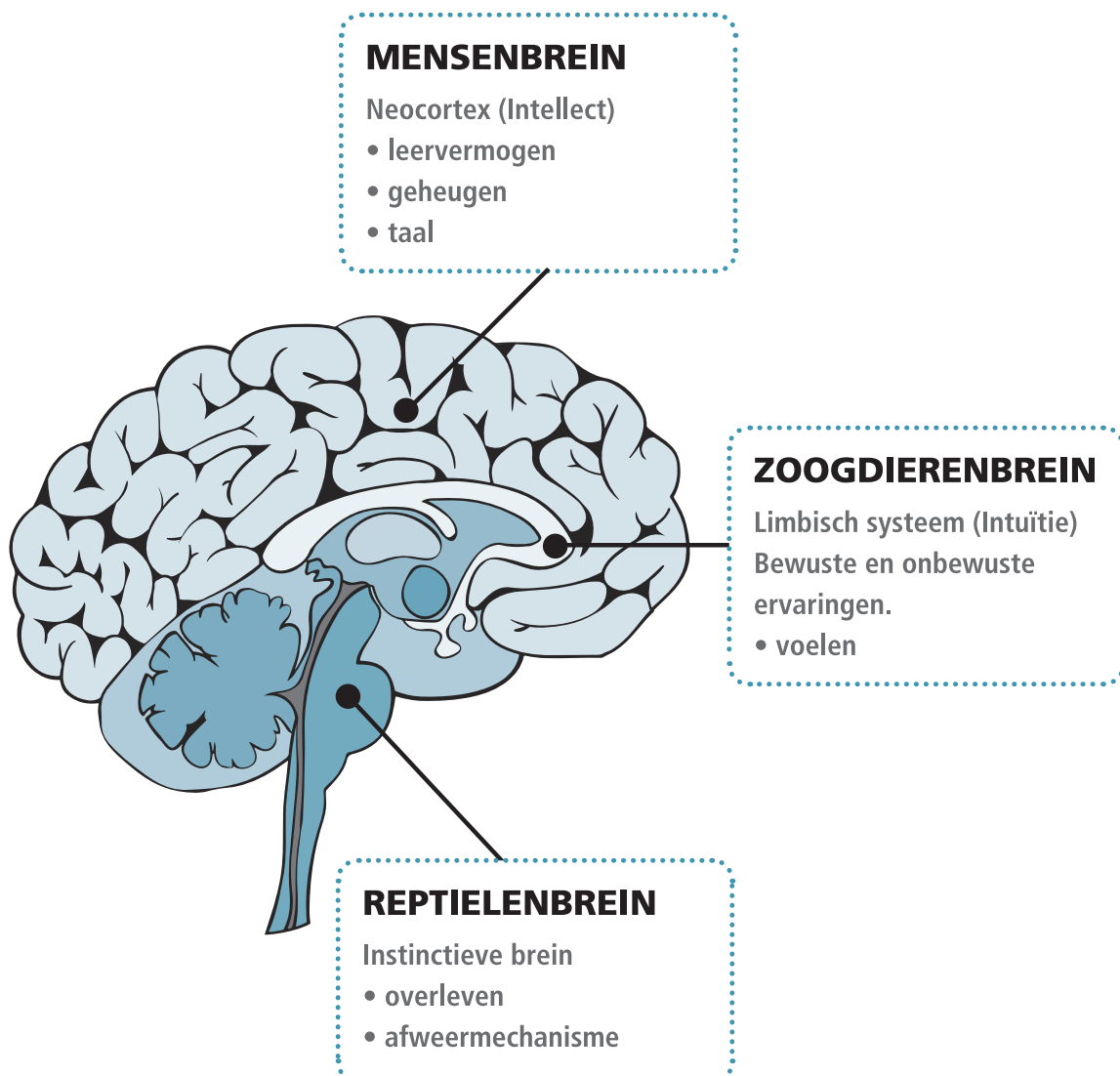
INLEIDING

Met lastige emoties en gevoelens hebben we als mensen allemaal te maken. Er doen zich gebeurtenissen in ons leven voor, soms geheel onverwachts, die een explosie aan negatieve gevoelens met zich meebrengen. Zo kun je bijvoorbeeld je baan kwijtraken en je daardoor minderwaardig voelen. Nog ingrijpender zijn situaties wanneer dierbaren komen te overlijden. Je krijgt te maken met persoonlijk verlies en dat brengt ongelooflijk veel gevoelens met zich mee die zeker niet altijd even prettig aanvoelen. Hoe ga je om met klanten die daaronder leiden.

DE HERSENEN: INSTINCT, INTUÏTIEF EN INTELLECT

De hersenen beïnvloeden de waarneming en daarmee het gedrag. Het is belangrijk om kennis en inzicht te krijgen over de werking van de hersenen om aan te kunnen sluiten met onze communicatie. De hersenen zijn verdeeld in drie verschillende gebieden:

1. Het mensengerebrein, de neocortex (intellect).
 2. Het zoogdierenbrein of limbisch systeem (intuïtie).
 3. Het reptielenbrein (instinct).
- Hoe hoger de emotie, hoe lager wij in onze brein komen te zitten.



Instinct

Het reptielenbrein is de oudste laag in onze hersenen. Dit deel van de hersenen is verantwoordelijk voor onze primaire overlevingsdrang en wordt ook wel het instinctieve brein genoemd. Als we in een acute stresssituatie verkeren waarbij we bedreiging ervaren (ontruimen of stopzetten bedrijfsvoering) en in (levens)gevaar komen, wordt het lichaam aangestuurd door het reptielenbrein. Dit brein beheerst onze instincten, reflexen en het basale functioneren.

Bij hoge stress wordt het instinct leidend en is er sprake van overlevingsstress. Deze overlevingsstress heeft invloed op het menselijk lichaam: de hersengolven versnellen, het redeneren en handelen neemt af, het gehoor verandert, de hartslag verhoogt, de fijne motoriek neemt af, de tijdwaarneming verandert, de pupillen worden wijder en er ontstaat een tunnelvisie.

Als we vanuit het instinct reageren noemen we dit ook wel overleven. Op de momenten dat we overlevingsgedrag laten zien, zijn we onvoldoende in staat om onze intuïtie en het intellect in te schakelen. De emotie beïnvloedt onze waarneming op basis van herinneringen, waardoor we automatisch reageren. Zonder na te denken reageren we in een situatie en raken we van slag, zijn we bang, boos of verdrietig (*Gijzen, 2012*).

Kernwoorden bij instinct:

- overleven
- directe behoeften niet uit kunnen stellen
- zich onveilig voelen
- vluchten, vechten of verstarren

Intuïtie

De intuïtie wordt ook wel het emotionele geheugen genoemd. Dit bevindt zich in het limbische systeem en behoort tot het zoogdierenbrein. In dit gedeelte van de hersenen worden veel onbewuste maar ook bewuste processen geregeld, zoals onze emoties, onze persoonlijkheid en ons geheugen. De amygdala maakt deel uit van het limbische systeem en bestaat uit een amandelvormige kern van neuronen. Hierin worden onder andere de emoties, seksuele driften en angst gereguleerd. De amygdala legt verbanden, koppelt informatie die binnenkomt via verschillende zintuigen aan emoties en legt die vast in de hersenen. Het geweten en het herkennen van emoties ontstaan in de amygdala. Bij elke nieuwe situatie die zich voordoet bepaalt de amygdala welke emotie aan deze situatie wordt gekoppeld. Een zintuiglijke prikkel (gevaar) die wordt waargenomen kan een trigger zijn en ons denken en intuïtie op dat moment voor een groot deel uitschakelen.

In de intuïtie leggen we onze bewuste en onbewuste ervaringen vast. Dit kunnen zowel positieve als negatieve ervaringen zijn. Op het moment dat negatieve ervaringen gaan overheersen en zich opstapelen, heeft dit invloed op het functioneren van de hersenen. Dit kan worden gekoppeld aan een geur, een gevoel, een geluid, een smaak of een plaatje (zintuigen). De negatieve ervaring zorgt ervoor dat de persoon sneller terugvalt in het instinctmatige gedrag, waardoor de intuïtie en met name het intellect blokkeren. Om alle drie hersengebieden optimaal met elkaar te kunnen laten functioneren is het opdoen van succeservaringen van belang.

Kernwoorden bij intuïtie:

- voelen
- emoties zoals angst, woede en jaloezie
- territoriumdrift

Intellect

De neocortex vormt het hogere brein en wordt beschouwd als de controleur van onze hogere vermogens. Hierbij kunnen we denken aan redeneren, logica, verbanden leggen en het nemen van beslissingen. Dit deel van de hersenen onderscheidt ons van andere zoogdieren. De neocortex is verantwoordelijk voor het bewust verwerken van informatie en stelt ons in staat om rationeel te redeneren. Het denken en beoordelen zijn taken die door de neocortex tot stand komen. Met dit deel van de hersenen kunnen we vooruitkijken en de gevolgen overzien van beslissingen die we nemen voordat we ernaar gaan handelen. We kunnen vooraf beslissen hoe we reageren als we ons bijvoorbeeld gekwetst of geraakt voelen. Het intellect overweegt of we het gesprek aangaan en het conflict oplossen of ervoor kiezen om wraak te nemen of bijvoorbeeld de gemaakte opmerking alleen waar te nemen zonder dat we ons hierdoor laten raken (*Gijzen, 2012*).

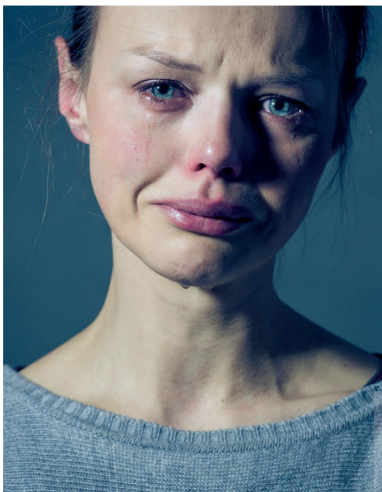
Kernwoorden bij intellect:

- denken
- zich kunnen verplaatsen in de ander
- sociale interactie
- beoordelen
- zich bewust zijn van gedachten en emoties
- inzicht in oorzaak en gevolg
- verbanden leggen
- plannen en organiseren
- zelfreflectie

Samenwerking van instinct, intuïtie en intellect

Uit bovenstaande theorie van het functioneren van de hersenen wordt duidelijk dat de toename van stress kan leiden tot overlevingsgedrag. De emoties beïnvloeden onze waarneming, waardoor de hersenen onvoldoende in staat zijn om met elkaar samen te werken. Hoe meer stress je ervaart, des te moeilijker het wordt om logisch na te denken.

Er zijn drie negatieve basis emoties, bedroefd, bang en boos.

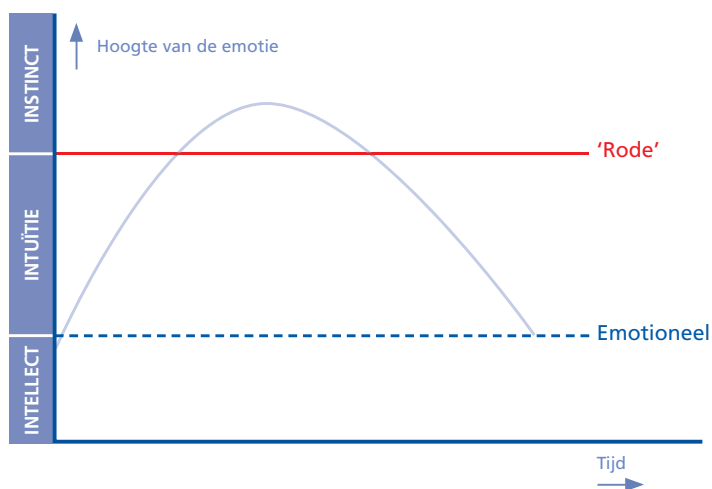


Van deze drie negatieve basis emoties is boosheid de enige negatieve emotie die toenadering zoekt naar personen of objecten. De andere twee negatieve emoties, bedroefd en bang zijn gerelateerd aan terugtrekken van personen of objecten. Boosheid is net als de positieve basis emotie blijdschap, een emotie waarbij we andere personen of objecten toe naderen.

EMOTIES

Als mens ben je geneigd om pijn zoveel mogelijk te vermijden. Door te vechten overschreeuw je de pijn en door te vluchten voor wat je voelt, probeer je de realiteit te ontkennen. Zonder deze reacties direct te veroordelen, kun jij jezelf de vraag stellen of deze reacties handig zijn? Levert het de klant namelijk iets op, zowel nu als in de toekomst?

Maar wat als je dan toch dat moeilijke gesprek bent aangegaan en je gesprekspartner raakt geëmotioneerd tijdens het gesprek? De emoties kunnen zo hoog oplopen dat men niet meer in staat is helder te denken en zuiver waar te nemen. In de volgende grafiek is dit weergegeven:



Toelichting grafiek

De gebogen lijn is de gesprekscurve. Normaal gesproken zit iemand op het emotionele basisniveau. Dat wil zeggen dat er wel emoties zijn, maar dat deze niet op de voorgrond treden. Als iemand erg emotioneel wordt, 'over de rooie gaat', is hij niet goed aanspreekbaar en komt informatie slecht tot niet aan.

De snelheid waarmee mensen geëmotioneerd raken is verschillend. Sommige mensen zijn snel geëmotioneerd (dan loopt de lijn in de grafiek vrij verticaal omhoog), anderen raken geleidelijk aan geëmotioneerd (dan loopt de lijn geleidelijk aan omhoog).

Boven de rode lijn reageren mensen verschillend, afhankelijk van de soort emotie en hoe men geleerd heeft de emotie te uiten. Wij zijn geneigd te redeneren vanuit onze eigen manier van doen en verwachten vaak dat een ander zich op eenzelfde manier uit. Bij verdriet zal de een beginnen te huilen, een ander zegt niets en staart voor zich uit, een derde begint te lachen en een vierde loopt weg om alleen te zijn.

Hoe dan ook:

Zolang iemand boven de rode lijn zit is een rationeel gesprek met hem niet mogelijk. De snelheid van het verwerken van de emoties kan voor iedereen verschillend zijn. Je eigen verwerkingstempo is geen maatstaf. Op den duur wordt bij iedereen de heftigheid van de emotie minder. Niemand houdt het vol langdurig geëmotioneerd te zijn; dit kost fysiek zoveel energie, dat men op een gegeven moment uitgeput raakt.

Boosheid en agressief gedrag

Uit onderzoek (*Jil Lobbstaal 2016 universiteit Maastricht*) is gebleken dat mensen de mate van boosheid zijn onderschatten of ontkennen, dit komt omdat het maatschappelijk onaanvaardbaar is. Tegelijkertijd is het wel de meest voorkomende emotie. Ook komt het omdat boosheid in veel gevallen gecombineerd is met andere emoties zoals bang, bedroefd of beschaamd zodat het niet herkenbaar is als boosheid.

Echter, de kans dat boosheid omslaat naar agressie is klein omdat de meeste mensen (90%) een goede zelfcontrole (een poortwachter filter) hebben en maar bij slechts 10% van de gevallen kan boosheid gevolgd worden door agressief gedrag. In onderstaand schema een uitwerking van de emotie 'boos' in frustratie agressie en explosief agressief gedrag.

Boos	Frustratie agressie	Explosieve agressie
Doel	Ontladen van emoties om eigen wil en behoefte kenbaar te maken	Ontladen van agressie
Zelfcontrole	Afnemende controle	Geen controle
Denkfunctie	Vernauwend en verward denken	Ongecontroleerd denken
Hersengedeelte	Limbisch systeem (intuïtie)	Reptielen brein (instinct)
Verbale communicatie	Moeizame, daling van het vermogen tot redeneren	Geen, uiten van kreten
Waarneembaar gedrag	<ul style="list-style-type: none"> • Mopperen, klagen, protesteren, irritatie, boos, kwaad, woede • Schreeuwen, ongericht schelden, vloeken en krachttermen gebruiken • Bewegingsonrust • Afreageren op materiaal • Grote ogen, kloppende halsslagader, rode vlekken in gezicht, met consumptie spreken, zweten • Ongewild de ruimte van de ander innemen 	<ul style="list-style-type: none"> • Blinde razernij en acting-out gedrag • Ongecontroleerd taalgebruik • Ongecontroleerde handelingen

Frustratie agressie kenmerkt zich door het snel en onverwacht oplopende emoties. De emotie richt zich met name op de aanleiding van de frustratie. Vaak niet direct persoonlijk, soms wel als reactie op het gedrag en de boodschap van de medewerker.

Bij explosief agressief gedrag is er sprake van controleverlies. Er is sprake van gewelddadig en/of acting-out gedrag. De agressor is een direct gevaar voor zichzelf of anderen. De duur varieert van enkele seconden tot minuten. De agressor is verbaal niet meer aanspreekbaar.

OMGAAN MET EMOTIES

In onze cultuur worden emoties vaak als lastig ervaren. We hebben meestal niet geleerd er adequaat op te reageren. We gunnen onszelf de tijd niet om ons in te leven in de emoties van een ander. Het liefst hebben we dat de ander zo snel mogelijk weer 'normaal' doet. Dit proberen we voor elkaar te krijgen door emoties te negeren, de ander te troosten of te sussen of op de overdrevenheid van zijn reactie te wijzen. Deze aanpakken gaan voorbij aan de behoefte van de ander om zijn emoties te verwerken. Het effect is meestal ook niet het door ons verwachte of gehoopte effect, omdat de ander niet de ruimte krijgt om zijn emoties te verwerken, blijven die emoties meespelen in het gesprek en hebben zo een negatieve invloed op het verloop ervan.

Tips om te reageren op emoties

Het doel van een emotionele uitbarsting is meestal ontlading, verwerking door te uiten. Realiseer dat degene zelf meestal overrompeld wordt door de emotie en zich ervoor kan generen. Reageer rustig en maak het niet persoonlijk. De ander zal vooral van jou verwachten dat je luistert. Je kunt de onderstaande tips gebruiken bij het omgaan met emoties van een klant:

1. Laten afreageren

Laat iemand, als hij 'over boos is', eerst uitrazen en afreageren.
Neem hem zo mogelijk even apart.

2. Aandacht geven

Stimuleer iemand tot het uiten van zijn emotie door aandacht te geven.
Des te eerder komt hij weer beneden de rode lijn.

3. Samenvatten

Je kunt iemand stimuleren door zijn gevoel, behoefte en redenen samen te vatten.
Je geeft dan aan dat je begrip voor zijn situatie kunt opbrengen. Het zogenaamde ja-vangen.

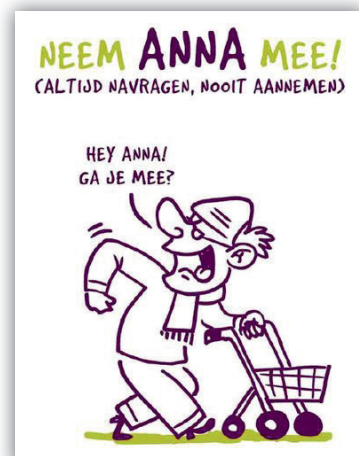
4. Gebruik geen vakjargon

Communiceer in eenvoudige bewoordingen, en vermijd vakjargon en juridische taalgebruik.

5. Doorvragen

Door adequaat te reageren op emoties en ze dus niet te negeren kun je ervoor zorgen dat iemand weer onder de rode lijn terecht komt. Dan pas is het tijd om een rationeel gesprek met hem te voeren.

Begrip tonen voor emoties, behoefte en redenen wil niet zeggen dat je het ook eens hoeft te zijn met de ander zijn beweegredenen. Emotioneel reageren kan uiteraard ook gepaard gaan met grensoverschrijdend agressief gedrag. Op dergelijke momenten is het van belang om controle te houden over de eigen stressoren en op basis van taxatie te bepalen of je een grens gaat aangeven. Schakel direct door naar het ombuigen van de emoties. Het kan ook zo zijn dat je i.v.m. de eigen veiligheid het gesprek beëindigt en weggaat.





Omgaan met emoties