

Tien manieren om emotionele armoede te voorkomen

Emoties zijn er. Wie met organisaties te maken heeft, struikelt over de emoties. Conflicten, boosheden, verliefdheden en onzekerheden. Iedereen heeft emoties. Het is niet eenvoudig om met emoties om te gaan. Vaak stoppen we ze weg. Tot een later moment. Hoe begrijpelijk ook, de effecten van wegstoppen zijn negatief. Emotionele armoede veroorzaakt ziekteverzuim, onvrede en demotivatie. Dit kan anders.

1. Emotie is overal.

De meeste bedrijfsculturen negeren emoties. Toch zijn ze er. Overal en altijd. De ratio kan emoties weliswaar wegdrukken, maar niet wegnemen.

2. Mensen die emoties negeren ontkennen hun mens-zijn.

Emoties geven zin aan het bestaan. Emotie is de spiegel van de menselijke ziel. Boosheid om het verworpen voorstel, euforie om de geslaagde presentatie. De mens negeert zichzelf als hij zijn emoties ontkent. En hij ontkent zijn medemens als hij diens emoties verwaarloost.

3. Emoties zijn subjectief.

Emoties ontstaan wanneer een belang wordt geraakt. Zij impliceren dus een waardeoordeel. Emoties zijn subjectief. Discussies over emotie ('je mag niet boos worden') zijn met andere woorden zinloos. Gesprekken over het belang buitengewoon waardevol.

4. Emoties zijn uniek.

Mensen zijn verschillend. Mensen ontwikkelen zich. Mensen reageren daarom verschillend op gebeurtenissen. En morgen weer anders dan vandaag. Dat is jammer, want we plaatsen mensen graag in hokjes.

5. Soms kennen mensen hun belangen niet.

Daarom weten we ook niet waarom mensen reageren zoals ze reageren. Welke betekenis geven zij aan een gebeurtenis? De organisatiecultuur filtert deze betekenisgeving. Maar niet alles. Emoties zijn daarom uniek én onvoorspelbaar. Altijd en overal. Ook bij jou.

6. Emoties zijn zichtbaar.

Emoties uiten zich in gedrag. Soms moet je daar naar zoeken, er gevoelig voor zijn. Maar je ziet, voelt en hoort ze altijd. Zie de mensen mopperen bij het koffieapparaat. Ook organisaties kennen emoties. Wat is de betekenis van de versleten vloerbedekking en de vieze broodjes bij de lunch?

7. Emotionele kundigheid bestaat.

Emotionele kundigheid is gestoeld op een realistisch zelfbeeld ('wie ben ik'), het vermogen situaties te duiden én emoties bij anderen te onderkennen en de vaardigheid zich te kunnen uiten.

8. Emotionele kundigheid is te leren.

Sommige mensen beschikken van nature over emotionele kundigheid. Zij zijn emotionel talenten. Andere mensen moeten het leren. Dat kan als je het wil. Hoe? Begin bij jezelf.

9. De winst van emotionele kundigheid.

De winst spreekt boekdelen. Meer plezier in het werk, meer waardering van en voor jou omgeving. Ruimte voor vernieuwing en creativiteit. En vooral: meer mens zijn.

10. Kleine stappen voorwaarts.

Meer luisteren, minder begrijpen. Meer zachte informatie, minder rapportages. Meer belangstelling, minder oordeel. Meer hart, minder verstand. Laat hoofd en hart samen werken.

*De gedachten in dit artikel zijn gebaseerd op het boek **Dat geeft een goed gevoel** van Albert van der Heide.*

Auteur: Michiel Louweret. Hij is partner van Louweret Jespers bv, **LJAdvies**

Bron:overheidsmanagement