

Je mag best boos worden op je collega

Stampvoeten omdat je je zin niet krijgt, huilen omdat je kritiek krijgt. Het is *not done* op de werkvloer. Toch kan het tonen van emotie juist heel professioneel worden gevonden, mits het op de juiste manier gebeurt.

Door: Rian van Heur

Het overkomt iedereen weleens: uit je slof schieten omdat je van een collega, voor de zoveelste keer, een onbenullige opdracht krijgt. Je wordt gefrustreerd – en gaat harder en bozer praten – als tijdens een werkoverleg niet naar jouw feedback wordt geluisterd. Of je verlaat huilend de kamer na een beoordelingsgesprek waar je flinke kritiek kreeg op jouw functioneren.

Dat je het je overkomt, is niet vreemd: emoties horen op de werkvloer thuis. ‘Mensen zijn emotionele wezens, gevoelens zijn er altijd. Die mag je ook laten zien, maar wel zodanig dat het een gewenst effect heeft’, zegt coach persoonlijke ontwikkeling Ingrid Bannink. En alle soorten emoties komen op de werkvloer voor. Bannink: ‘Als je uitgaat van de basisemoties – boos, bedroefd, blij, bang en beschaamd – dan worden al die gevoelens tijdens het werk ervaren.’



Wat in welke mate wordt geaccepteerd, is sterk afhankelijk van branche, cultuur en generatie, zegt hoogleraar sociale psychologie Gerben van Kleef en schrijver van het boek *Op het gevoel*. Soms hoort het tonen van emotie bij het werk. ‘*Emotional labour* wordt dat genoemd. Dat betekent dat je bepaalde gevoelens niet toont, terwijl je ze wel voelt, en ook andersom. In de luchtvaartbranche bijvoorbeeld worden werknemers geïndoctrineerd met het belang van het tonen van positiviteit.’ Het tonen van bepaalde gevoelens is belangrijk omdat het onderdrukken ervan stressklachten kan opleveren. Van Kleef: ‘Het kost energie om gevoel weg te stoppen, en dat kan ten koste gaan van de energie die je kunt stoppen in je taak.’

Op het juiste moment emotie tonen helpt tijdens onderhandelingen

Beter onderhandelen

Aan de sociale kant kan het niet tonen van gevoel betekenen dat mensen je minder goed begrijpen. Emoties horen bij communicatie, zegt Van Kleef. ‘Het is nodig om dingen met elkaar af te stemmen, om elkaar te begrijpen en om samen tot prestaties te komen.’ Uit zijn onderzoek blijkt dat als mensen tijdens onderhandelingen op het juiste moment de juiste emoties tonen, ze tot betere deals komen. Hetzelfde geldt voor leiderschap: ‘Tonen leiders op het juiste moment de juiste gevoelens, dan verhoogt dat de motivatie en presteren werknemers beter.’

Zo ga je om met emoties op de werkvloer

Tips van coach Ingrid Bannink:

- Gooi de deksel niet op de stoompan: 'Onderdrukken van gevoelens gaat niet, laat ze er gewoon zijn.'
- Word je snel emotioneel, boos bijvoorbeeld, koop dan tijd. 'Geef aan dat je er even over wilt nadenken of loop weg van de situatie als je de emotie voelt opkomen.' Bij iedereen is dat signaal anders. 'Je schouders worden bijvoorbeeld gespannen of je krijgt een raar gevoel in de buik. Dat kun je als een rationeel signaal zien dat je emotioneel wordt.'
- Choose your battles: 'Laat de dingen die er niet toe doen voor wat ze zijn. Ga alleen het conflict aan als het probleem ten koste gaat van de samenwerking. Je hoeft niet alles bespreekbaar te maken en je hoeft niet elk conflict aan te gaan.'
- Leer jezelf goed kennen. Weet hoe je omgaat met emoties, dan weet je hoe je reageert in conflicten. Scheid relatie en taak. Wijst iemand jou persoonlijk af, of is iemand het niet eens met het idee?
- Roddel niet. 'Roddelen is funest voor de werksfeer. Als ergens negativiteit is, en mensen gaan erover roddelen, dan blijft die negatieve sfeer.' Ben je het ergens niet mee eens, laat die persoon dan uitleggen waarom hij dat besluit heeft genomen.
- Waardeer het als iemand feedback geeft. 'Het is niet makkelijk om feedback te geven. Zie het daarom niet als negatief, maar waardeer dat iemand de moeite neemt om het je op een nette manier te vertellen.'
- Heb je regelmatig moeite met het beheersen van emoties, zoek dan hulp.

<https://magazine.intermediair.nl/issue/08-06-2017/je-mag-best-boos-worden-op-je-collega/>