

## EMOTIE ALS WEGWIJZER?

VANHAMER TOT HOUVAST

Katja is laboratoriumassistente en wil verder in haar carrière. Ze dubt tussen vakinhoudelijke verdieping (een opleiding volgen) of een stap zetten in de richting van een managementfunctie. Met zo'n managementbaan in het achterhoofd maakt ze zich er zorgen over dat het labhoofd haar over het hoofd ziet als het gaat om kansen op promotie. Misschien vanwege haar niet afgemaakte opleiding; ze heeft in het verleden haar hbo-opleiding af moeten breken en zich intern opgewerkt tot waar ze nu is. Zij kijkt enigszins op tegen collega's die hbo- of wo-opleiding hebben afgerond. Misschien speelt zij zich wel te weinig in de kijker. Profileren is niet haar sterkste kant.

### Aanleiding

In coaching brengt ze een voorval in dat haar de afgelopen tijd nogal heeft beziggehouden. Haar labhoofd heeft wat korzelig gereageerd op haar voorstel om een collega in te schakelen voor een bepaalde klus. Ze vraagt zich af of ze van hem wel mag samenwerken met mensen die hij zelf niet zo ziet zitten. Niet dat hij dat zo gezegd heeft, maar dat spookt wel door haar hoofd. "Nu kan ik wel gewoon naar hem toestappen om het hem op de man af te vragen, maar dat durf ik toch niet. Twee jaar geleden hebben we al eens knallende ruzie gehad. Dat wil ik niet nog eens meemaken." De coach vraagt zich af wat te doen. Op Katja's beleving van het niet durven ingaan? Dat kan juist versterken dat de kwestie wordt opgevat als een persoonlijk probleem (Katja die dan tegen zichzelf zegt: 'ik' durf dat niet). Misschien is het beter op het handelen te focussen en Katja te steunen om toch (nu met succes) op haar leidinggevende af te stappen?

### Houvast

Emoties vormen een wegwijzer voor het handelen. Ze zorgen voor de impuls om iets al dan niet te doen. Maar soms is er zo'n (levens)storm geweest, dat een wegwijzer verdraait en de verkeerde kant op wijst. Dan kun je juist beter maar niet 'je gevoel volgen'. In dat soort gevallen van opspelende emoties kan het volgende houvast van pas komen:

### Houvast 'Emotie als wegwijzer?'

#### Stappen:

1. Erkennen van de emotie
2. Herlabelen van de beleving
3. Het vraagstuk koppelen aan de context
4. Het spanningsveld in de context onderzoeken
5. Op een besluit aansturen
6. Stimuleren om een concrete stap te zetten



## Toelichting

### 1. *Erkennen van de emotie.*

Erkennen is al een eerste stap. Door erkenning van een emotie – die voortkomt uit een ook voor de klant zelf soms geheime binnenwereld – kan deze een plek krijgen. Die erkenning betreft vooral ook ongemakkelijke bijwerkingen als schaamte of zelfveroordeling. Maar erkennen wil nog niet zeggen dat de coach ook meteen meegaat in de betekenisgeving van de klant, noch dat hij er 'dieper' op ingaat. Immers: alles wat je aandacht geeft groeit; aandacht geven aan angst kan de angst juist groter maken.

### 2. *Herlabelen van de beleving.*

Een emotie (boos, bedroefd, bang) heb je niet voor niets. Die emotie kan weliswaar ongemakkelijk, maar ook nuttig zijn. Je kunt een emotie zien als een signaal, bijvoorbeeld een waarschuwing voor gevaar. Wie het ongemak weg probeert te werken kan de signaalfunctie missen. Herkaderen komt juist neer op het serieus nemen van het signaal. In geval van 'ik durf niet' is dat bijvoorbeeld een boodschap als: 'pas op, niet zomaar doorgaan, er zijn risico's.'

### 3. *Het vraagstuk koppelen aan de context*

De emotie niet tot een persoonlijk belevingsvraagstuk beperken, maar de gesitueerdheid in een context erbij betrekken: in een specifieke context kunnen er goede redenen zijn om bijvoorbeeld bang te zijn. Een beweging maken van 'ik durf niet' naar 'ik durf iets niet tegen mijn leidinggevende te zeg-

gen'. Hiermee komt ook de situatie, de ander, of de interactie in die situatie met anderen in beeld: misschien is het wel heel slim om je te beschermen tegen die leidinggevende!

### 4. *Het spanningsveld in de context onderzoeken.*

In de situatie is sprake van een spanningsveld. Katja verkeert in een soort spagaat: 'ik wil iets wél, maar ik durf dat niet'. Dan kan het zinvol zijn de mogelijkheden en risico's van beide beslissingsmogelijkheden te onderzoeken. Wat zijn mogelijke consequenties van wat je zou willen doen in het licht van rolverhoudingen? Zijn herinneringen aan eerdere ervaringen bruikbaar? Wat deed je toen en hoe is dat toen gelopen? Aan de andere kant: stel dat je het niet doet, wat betekent dat dan?

### 5. *Op een besluit aansturen.*

Uiteindelijk beslist de klant zelf om wel of niet iets vanuit die emotie te gaan doen in de buitenwereld. Indien wel, hoe ziet dat er dan uit (inclusief mogelijke reacties van anderen)? Indien niet, wat doet de klant dan met eventueel daardoor opgeroepen effecten (wat doe je dan bijvoorbeeld met je eigen onvrede of frustratie)?

### 6. *Stimuleren om een concrete stap te zetten.*

Emotie is de motor om tot handelen te komen. De uitdaging is die actie tot een kleine succeservaring te maken, en niet te laten uitlopen op een teleurstelling. Als de moed voor een te nemen stap

vanwege de historie gering is, kan het de moeite waard zijn om te onderzoeken of de stap misschien kleiner te maken valt (met daardoor grotere kans op succes). Misschien stimuleert het de klant om voor zichzelf een beloning (bijvoorbeeld een cadeautje) in het vooruitzicht te stellen passend bij de inspanning.

## Toepassing

Coach: "Ik hoor je zeggen dat je 'niet durft'."

Klant: "Dat is waar ja."

Coach: "Mag ik daar twee vragen over stellen?"

Klant: "Ik ben benieuwd..."

Coach: "Betekent niet durven voor jou ook meteen dat je het dan 'dus' niet doet? Je kunt misschien ook wel iets zonder durf doen..."

Klant: "Inderdaad ja! Niet durven is voor mij niet doen. Dat vind ik geloof ik vanzelfsprekend."

Coach: "Oké. Wát precies durf je niet? Het is altijd 'iets' wat iemand niet durft."

Klant: "Nou, ik durf niet naar mijn baas toe te stappen. Bij het idee alleen al krijg ik het benauwd."

Coach: "Daar kan ik me wel iets bij voorstellen. Als ik jouw emotie – bang in dit geval – vertaal als: 'je ziet gevaar als je zomaar op je baas af zou stappen en zou melden wat je op je hart hebt.' Wat zou je daarvan vinden?"

Klant: "Dat gevaar is er ook!"

Coach: "Je ziet blijkbaar ook reële risico's."

Klant: "Ja, met mijn baas moet je uitkijken. Ga niet op zijn tenen staan, want die zijn lang!"

Coach: "Zullen we jouw 'situatie' eens onderzoeken?"

Klant: "Dat lijkt mij zinnig."

Coach: "Klopt het dat er een discussie in je-



zelf gaande is: 'doe ik er wel of niet wat mee?'

De ene stem zegt: 'Je moet er wel wat aan doen want het gaat ten koste van je werk.' De andere stem verklaart: 'In het verleden heeft het pijn opgeleverd; dat moet nu niet nog eens zo eindigen.'"

Klant: "Daar zwak ik steeds besluiteloos tussen heen en weer, ja."

Coach: "Zullen we beide kanten eens onderzoeken: dat je wel wat doet en dat je niks doet? Stel dat je vannacht een gouden tip ingefluisterd krijgt, waardoor jouw benauwdheid opgelost wordt, waaraan merk je dan dat er iets veranderd is?"

Klant: "Op verschillende manieren: ik heb prettig contact met mijn baas en ik ben waarachtiger. Ik zou me meer laten zien. Dat spreekt me wel aan!"

Coach: "Nu de andere kant: je kunt ook niets doen. Ik bedoel: je hoeft niet iets te doen..."

Klant: "O nee, dat vind ik toch geen optie meer. Ik stoor me te vaak aan hem op momenten dat hij bij verschil van inzicht iets doet als 'hou je mond'. Daar ga ik iets mee doen. Het zou mij al helpen als ik bijvoorbeeld op zo'n moment een zin weet te zeggen als 'ik hoor dat jij wat anders vindt dan ik'. Dat zie ik mij wel doen."

Coach: "Genoeg vertrouwen in?"

Klant: "Jazeker!"

Coach: "Kunnen we er dan voor vandaag een punt achter zetten?"

Klant: "Ik laat je horen hoe het ging."

### Risico's

Een uitspraak als 'dat durf ik niet' herbergt allerlei risico's in zich. De klant kan tegen zichzelf zeggen: 'kom op, ik moet het gewoon doen' als een ontkenning van het signaal 'pas op ...'. De twijfel kan daarmee omslaan in

roekeloosheid.

Het onderzoek kan zich vooral gaan richten op de eigen binnenwereld, hetgeen leidt tot een 'interne gerichtheid' op de eigen identiteit: 'ik ben nu eenmaal iemand die...'. Daarmee komt de klant alleen maar vaster te zitten in een eigen patroon.

Ook van een zoektocht naar de oorzaak van het probleem ('wanneer is het begonnen?') is het de vraag hoe dat de klant kan helpen om tot ander handelen te komen. Het hier beschreven houvast richt de aandacht juist naar de situationele gebondenheid van een emotie, en zoekt naar handelingsmogelijkheden die in die situatie juist wel zouden kunnen.