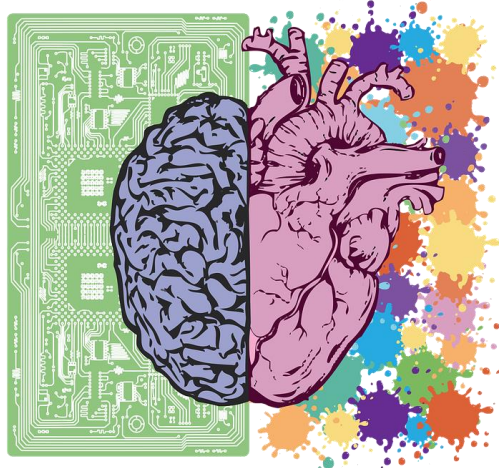


Professioneel emotioneel?

Sabine Meulhof | 21 mei 2018



Professioneel emotioneel?

Herinner jij je nog je eerste dag op je nieuwe werk? Welke kleding en misschien zelfs haarstijl ervoor zorgde dat je in de groep opging? Hoe je erachter kwam op welk moment een grapje gewaardeerd werd en wanneer niet? Wat je moet doen als je moet huilen of als een collega boos wordt?

Het is niet altijd makkelijk om te weten hoe je 'hoort' om te gaan met emoties op het werk. Hoe kom je hierachter? Grote kans dat je dit 'al doende' uitvindt, door impliciete signalen op te vangen. Je let steeds op de emotionele feedback waardoor je te weten komt wat er van je wordt verwacht en wat de emotionele norm van de organisatie is. Waarom is zo'n emotionele norm belangrijk? In deze blog vertel ik je er meer over.

Emotionele norm

Iedere organisatie heeft zijn eigen cultuur en daarmee ook zijn eigen emotionele norm. In meerdere professionele contexten wordt ratio hoger gewaardeerd en als professioneler gezien dan emotie¹. Toch ben je het er vast mee eens dat emoties een groot deel uitmaken van een menselijk leven en dus ook onvermijdelijk zijn in het werkende leven. Gelukkig blijken emoties niet alleen obstakels te zijn maar kunnen ze je zelfs wat opleveren. Verschillende wetenschappers spreken over een positieve relatie tussen emoties uiten en eigenschappen zoals creativiteit, onderling begrip², verbeterde groepsdynamiek, groeps- en organisatieprestaties³, vertrouwen, motivatie en productiviteit⁴.

¹ Pescosolido, T., Wolff, S. B. & Urch Druskat, V. (2002). Emotional intelligence as the basis of leadership emergence in self-managing teams, *The Leadership Quarterly*, 13 (5) 505-522

² Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (1993). Organizations, emotion and the myth of rationality. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (pp. 36-57). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc. ; Kahneman, D. (2011) *Ons Feilbare Denken: Thinking, Fast and Slow*: Farrar, Straus and Giroux

³ Barsade, S. & O'Neill, O. A. (2016, January - February). *Manage Your Emotional Culture*. Retrieved from: <https://hbr.org/2016/01/manage-your-emotional-culture> ; Goleman, D., Boyatzis, R. E. & McKee, A. (2013). *Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*, Harvard Business School Press, 306

⁴ Mendes, N. (2017, 29 November). *How do emotions affect productivity?* Retrieved from: <https://www.atlassian.com/blog/apps/new-research-emotional-intelligence-in-the-workplace>

Zakelijke pokerface

Waar komt dan die weerstand tegen emotie vandaan? Het antwoord op die vraag is dat hoe mensen omgaan met emoties en hoe ze deze waarderen, cultuurgebonden is. Wanneer we kijken naar de Nederlandse context, dan valt het op dat mensen vroeger zelfcontrole hoog in het vaandel hadden staan en daarmee emoties toekenden aan de kindertijd. Volwassen mannen behoorden nooit te huilen en vrouwen moesten zich ook groothouden. Sinds de jaren zeventig kwam er een ommezwaai waarbij steeds meer mensen geloofden dat je emoties juist de vrije loop moest laten gaan⁵. In organisatieculturen was deze emotionele revolutie toen nog niet doorgedrongen en moesten emoties zoveel mogelijk worden ingehouden⁶. In sommige organisaties worden emoties nog steeds gezien als irrationeel en onproductief⁷. Dit kan resulteren in het reguleren van emoties - bijvoorbeeld in een zakelijke pokerface⁸.

Continu vrolijk

Aan de andere kant zijn er nu ook bedrijven die hun medewerkers stimuleren om continu vrolijk te zijn, denk bijvoorbeeld aan service gerelateerde beroepen. En zijn er werkgevers die geen emotie regulering verwachten maar wel van hun medewerkers vragen om elke dag aan te geven hoe zij zich voelen, om met die monitoring een medewerkerstevredenheid gesprek aan te gaan⁹.

Bewust zijn

Waarom is dit nu interessant? Eerder in dit artikel hebben we gelezen welke voordelen er te behalen zijn door emoties te (laten) uiten. Het zorgt bijvoorbeeld voor vertrouwen, wat zorgt voor meer creativiteit en meer productiviteit, et cetera. Maar er zijn ook diverse nadelen te bedenken bijvoorbeeld het uit het oog verliezen van het praktische doel of dat er door de sterke groepsband geen kritische stem ten opzichte van de groepsnorm geduld wordt (Janis 1971). Kortom: door je bewust te zijn van de emotionele norm van een organisatie, kun je hier invloed op uit oefenen. Bijvoorbeeld door het gesprek erover te starten en/of door naar een (voor jou) ideale emotionele norm toe te werken. Hoe kan dit jouw organisatie positief beïnvloeden?

En jij?

Wat denk jij: Hoe kunnen emoties jouw organisatie positief beïnvloeden? Laat het mij weten via sabine.meulhof@involve.eu!

Over Sabine Meulhof:

Sabine Meulhof loopt stage bij Involve en studeert af op de strategische communicatie specialisatie van de Master International Development Studies te Wageningen. Ze is geïnteresseerd in diverse kanten van groepsdynamiek, waar emotie er één van is.

5 Levering, B (2011). Over Woede en de Houdbaarheid van het Stoommachine Model van Emoties, in Koops, W., Levering, B. & Winter, de M. (2011). Boos! : uitgeverij SWP, Amsterdam

6 Waldron, V.R. (2000). Relational Experiences and Emotions at Work, in Fineman, S. (2000). Emotion in organizations: SAGE Publications

7 Bodtker, A. M. & Jameson, J. K. (2001). Emotion in Conflict Formation and Its Transformation: Application to Organizational Conflict Management, International journal of conflict management, 12 (3) 259 - 275

8 Dougherty, D. S. & Drumheller, K. (2006). Sensemaking and Emotions in Organizations: Accounting for Emotions in a Rational(ized) Context, Communication Studies, 57 (2) 215 - 238

9 Mendes, N. (2017, 29 November). How do emotions affect productivity? Retrieved from: <https://www.atlassian.com/blog/apps/new-research-emotional-intelligence-in-the-workplace>