

Je gedrag wordt voor een groot deel bepaald door je emoties. Emoties die vaak automatisch en onbewust worden opgeroepen en die direct aanzetten tot een bepaalde actie. Iemand gooit een steen naar je hoofd, je voelt angst en duikt weg.

Deze vorm van 'emotioneel handelen' is nauwelijks beïnvloedbaar en dat is meestal maar goed ook, want het helpt je overleven. In een professionele situatie, bijvoorbeeld als docent, coach/begeleider of hulpverlener, kan het heel zinvol zijn je bewust te worden van de verschillende stappen die leiden van gebeurtenis, via emotie naar actie. Die bewustwording helpt je 'emotioneel bewust' te handelen: je eigen gedrag te beïnvloeden en de impact van je acties te vergroten.

EMOTIONEEL BEWUST HANDELEN

Emotie als belangrijk instrument in de ontmoeting met cliënten

Wanneer gevaar dreigt, volgt een emotie en handel je. Als dat een bewust proces was, zou kostbare tijd verloren gaan en kom je in een onveilige situatie terecht. Het voorbeeld met de steen is duidelijk. Maar zelfs als het geen steen is maar een stoffen bal die onverwacht op je afkomt, is de neiging weg te duiken bijna niet te onderdrukken. Naast dit onbewuste en nauwelijks beïnvloedbare proces (gebeurtenis - emotie - actie) zijn er ook allerlei situaties denkbaar waarin emoties bewust gemaakt kunnen worden en beïnvloedbaar zijn.

Je staat na een drukke dag al een tijd lang op de parkeerplaats uit te kijken naar een plekje. Eindelijk vertrekt er iemand, je zet je auto in positie met de richtingaanwijzer aan - klaar om de vrijgekomen plek in te nemen. Net voor je je stuur kunt draaien, komt er iemand aan die met zijn auto rakelings voor je langs glipt en op 'jouw' plek parkeert.

BE2DAY begeleidt (persoonlijke) groei en veranderingsprocessen binnen de jeugdzorg.

BE2DAY biedt trainingen op maat, individuele coaching en teamcoaching. Daarnaast zijn wij beschikbaar voor interim-opdrachten, waarbij voor korte of langere tijd inzet van een orthopedagoog, projectleider of interimmanager gewenst is.

Emotioneel handelen

Een door emoties ingegeven actie ligt in dit voorbeeld het meest voor de hand. Raampje open, roepen, toeteren... Misschien zelfs uitstappen en de parkeerdief proberen van jouw plek af te krijgen. Hoe je reageert, zal sterk te maken hebben met eerdere gebeurtenissen. Een flinke ruzie met partner, collega of cliënt een uurtje eerder zal niet helpen. Dat iemand diezelfde ochtend in de ellenlange rij bij de bakker voordrong, voedt je neiging om nu heftig te reageren.

Aan de andere kant: een mooi bericht van een geliefde of een positief gesprek met je leidinggevende eerder op de dag, vergroot de kans dat je de boosheid over het inpikken van de parkeerplek snel van je af kunt laten glijden. Naast gebeurtenissen eerder in de tijd, spelen je temperament, zelfbeeld, jeugdervaringen en persoonlijkheidskenmerken een belangrijke rol bij de interpretatie van huidige gebeurtenissen. Als professional geldt daarbij bovendien dat achtergrondkennis over cliënten invloed heeft op de interpretatie van hun gedrag en daarmee op je emotie en manier van handelen.

Zoals het voorbeeld illustreert, zit er tussen een gebeurtenis en jouw reactie/handeling een aantal stappen. Het betreft een proces, maar zo ervaar je het in de praktijk meestal niet. Wanneer iemand je parkeerplek inpikt, word je boos en de reactie die dat teweegbrengt ervaar je als een logisch gevolg van de gebeurtenis. Je bent niet bezig om een proces te onderscheiden en bewuste keuzes te maken in de stappen die je daarin zet. Je moppert een beetje, de ander moppert mogelijk wat terug en de boosheid verdwijnt weer snel.

Gebeurtenis -> Emotie -> Actie / Handelen

Emotioneel bewust handelen

In bepaalde (professionele) situaties is het goed het onderscheid tussen de verschillende stappen van gebeurtenis tot (re)actie wél te maken. Het geeft je keuzeruimte en maakt dat je ratio en emoties met elkaar kunt verbinden. Door emotioneel bewust te handelen vergroot je de invloed op je eigen gedrag en daarmee op de gevolgen van je gedrag. Je laat je niet verleiden de controle te verliezen en puur vanuit je emotie te reageren.

Professioneel handelen

Professioneel handelen onderscheidt zich van 'gewoon' dagelijks handelen doordat je bewuste keuzes maakt ten dienste van de cliënt en zijn of haar ontwikkeling. Traditioneel gezien wordt professioneel handelen in de hulpverlening bepaald door theoretisch onderbouwde interventies en methoden. Naar mijn idee gaat deze visie eraan voorbij dat de ontmoeting tussen hulpverlener en cliënt bepaalt of een interventie echt effectief is. Hoe kan je bijvoorbeeld als hulpverlener een cliënt begrenzen, als je eigenlijk bang voor hem bent? En wat gebeurt er als je je niet bewust bent van die angst? Zonder dat jij het je realiseert, zal jouw angst onbewust invloed hebben op jullie ontmoeting. De begrenzing zal weinig effect hebben, en waarschijnlijk zelfs meer strijd oproepen.

Aan de andere kant doe je jezelf én de cliënt tekort wanneer je als hulpverlener je kennis en deskundigheid 'overboord' gooit en je gedrag alleen laat bepalen door de emotie die de ontmoeting/gebeurtenis bij je oproept.

In mijn visie heb je als coach/begeleider/hulpverlener een aantal keuzemomenten in het eerder beschreven proces van emotie naar gedrag.

Gebeurtenis -> Interpretatie -> Gedachte n.a.v de interpretatie -> Emotie -> Keuze -> Actie / Handelen

1. Gebeurtenis

De situatie zoals die zich voordoet, is niet beïnvloedbaar wanneer deze zich voordoet. Bijvoorbeeld: Een cliënt blijkt tijdens een coachgesprek de afspraken die tijdens het vorige gesprek zijn gemaakt wéér niet te zijn nagekomen.

2. Interpretatie

Hoe je de situatie interpreteert, is aan jou.

EMOTIONEEL BEWUST HANDELEN



Je interpretatie wordt bepaald door eerdere ervaringen, persoonlijkheid, draagkracht etc. Bij het betreffende coachgesprek kun je het gedrag van de cliënt ervaren als opstandigheid, onverschilligheid, disrespect, etc. Op die wijze van interpreteren kun je invloed uitoefenen. Je kunt je interpretatie toetsen, onderzoeken en uitdagen. Je interpretatie van een dergelijke gebeurtenis is betrouwbaarder en waardevoller als je - op basis van dossier en contact - bekend bent met de cliënt en diens eventuele beperking.

3. Gedachte n.a.v interpretatie

Het is zinvol de gedachte die opkomt naar aanleiding van je interpretatie bewust te maken, door je te realiseren dat een gedachte vooraf gaat aan je emotie. Als je het herhaaldelijk niet nakomen van gemaakte afspraken als verzet tegen jouw behandelmethodede interpreteert, zal de gedachte hierover anders zijn dan wanneer je het ziet als passend bij zijn 'beperking'. Mogelijk denk je in het laatste geval: 'ik zal moeten zoeken naar een effectieve manier hem meer te betrekken.'

4. Emotie

Je emotie zal een logisch gevolg zijn van je gedachte. Het gaat mis, wanneer je deze emotie als een logisch gevolg van de gebeurtenis en/of het gedrag van de ander inschat. Dan onderschat je jezelf en erken je onvoldoende dat je zelf invloed hebt op je emotie. De invloed die je hebt op de emotie ligt in het feit dat je de voorafgaande gedachte uit kunt dagen. Is er ook een andere gedachte denkbaar dan de gedachte die mij boos maakt?

5. Keuze

Ben je je niet bewust van je emotie, dan zal je het gedrag vertonen dat voor jou past bij deze emotie. Als je boos wordt, kun je bijvoorbeeld je stem gaan verheffen. Zo zou je in bovengenoemd voorbeeld, boos kunnen reageren met: “kennelijk ben jij totaal niet bereid zelf iets te doen, dan hou ik er ook liever mee op”. Dit kan een adequate keuze zijn, maar op het moment dat je dit op onbewust niveau doet, heb je nooit een rationele beslissing genomen of deze handeling ook adequaat is. De eerste stap die je in deze fase dan ook moet zetten, is herkennen welke emotie er bij jou speelt en welke neiging tot gedrag je daarbij voelt. Zodra je dit weet, kun je een keuze maken of deze neiging je cliënt (en jezelf) gaat helpen.

6. Handelen

Nadat je je bewust bent van je emotie en een rationele keuze hebt gemaakt voor welk gedrag helpend zal zijn, is er een verbinding gelegd tussen je hoofd en hart. Nu staan je alle mogelijkheden ter beschikking om professioneel (= emotioneel bewust) te handelen. In dit geval zou de ‘handeling’ eruit kunnen bestaan dat je in gesprek gaat over het belang van wederzijdse betrokkenheid en dat je samen kijkt met welke ondersteuning het de cliënt wel zal lukken afspraken na te komen. Dit is een circulair proces, in de zin dat jouw

gedrag/actie als begeleider in veel gevallen weer een nieuwe gebeurtenis zal veroorzaken. Wat die gebeurtenis zal zijn, wordt dus mede bepaald door je eigen gedragskeuzes.

Tot slot

Als professional in (onder meer) hulpverlening en onderwijs word je regelmatig uitgedaagd in verschillende emoties, en lijken je eigen reacties je bij tijd en wijlen te ‘overkomen’. Zonder te pretenderen dat je dergelijk ‘emotioneel handelen’ in alle gevallen kunt – of zelfs moet willen – voorkomen, kan bovenstaand model je handvaten geven om de dagelijkse werkelijkheid bewuster tegemoet te treden. Het kan je helpen je eigen emotie te zien als een van de belangrijkste instrumenten in de ontmoeting met leerlingen, coachees of cliënten. Het biedt ruimte al je opgedane kennis en ervaring én je eigen persoonlijkheid zo effectief en eerlijk mogelijk in te zetten.

Otto Heijst,
vrijdag 27 april 2012