

Zo krijg je meer inzicht in andermans gedrag en emoties

Waarom gedragen mensen zich op een bepaalde manier? Hoe wordt hun gedrag beïnvloed? Psycholoog Jocelyn Rebbens legt uit welke gedachten jouw emoties aansturen en hoe je er meer grip op krijgt.

Muriël Kleisterlee

Eindredacteur Management Support



Hoe gaat het met je? Het zijn maar vijf woorden, maar deze o zo belangrijke vraag wordt steeds minder gesteld. We zijn allemaal te druk met ellenlange to-dolijsten, zo is de ervaring van psycholoog Jocelyn Rebbens. Gelukkig hebben de deelnemers aan haar workshops betere ervaringen.

Bij de meesten wordt op maandagochtend nog aan elkaar gevraagd hoe het weekend was. Sommigen herkennen echter dat je de vraag minder makkelijk stelt aan bepaalde collega's of een manager en lang niet alle managers stellen de vraag aan hun medewerkers.

Positieve overeenkomsten maken verschillen minder zwaar

Sommige mensen denken dat ze met de vraag 'hoe gaat het met je?' te nieuwsgierig overkomen; ze willen hun neus niet in andermans zaken steken. Toch is er niks mis met oprechte interesse. Jocelyn vindt dan ook dat er te weinig open vragen worden gesteld.

Terwijl ook zakelijke relaties enorm kunnen verbeteren als je weet wat elkaars drijfveren zijn. Dat blijkt uit de eerste oefening, een voorstelronde in tweetallen waarin deelnemers elkaar bevragen over hobby's, gezinssituatie, interesses en zaken waaruit zij positieve energie halen.

De praatjes bij de koffieautomaat zijn zeker geen tijdverspilling, maar kweken een goede werksfeer

Verrassend is dat ieder tweetal meerdere positieve overeenkomsten vindt; of het nu gaat om een gedeelde interesse in de natuur, tekenen en schilderen, of het hebben van twee dochters en een zoon.

Overeenkomsten tussen elkaar vinden schept een band. En daar kan ook een zakelijke relatie alleen maar beter van worden. De praatjes bij de koffieautomaat zijn dus zeker geen tijdverspilling, maar noodzakelijk voor het kweken van een goede werksfeer.

Waarnemen zonder oordelen

Open vragen stellen is precies wat nodig is om van oordelen te komen tot waarnemen zonder oordelen. Dat komt bijvoorbeeld van pas als je constructieve feedback wilt kunnen geven. Iedereen weet dat een verwijt als 'Waarom kun je nou nooit eens op tijd je input voor de vergadering bij me aanleveren?'

Minder effect heeft dan zeggen: 'Het helpt mij en de andere vergadelaars enorm als we de vergadering goed kunnen voorbereiden, want dan kunnen we zaken meteen aftikken en kost het minder tijd. Zou je daarom in het vervolg je punten drie dagen van tevoren bij mij willen aanleveren?' Toch kunnen we op het moment dat we voor de zoveelste keer met een vervelende situatie geconfronteerd worden zomaar in de aanval schieten en geïrriteerd reageren.

Waarneming of oordeel?

Als je iets wilt aankaarten of feedback wilt geven, is het belangrijk om eerst de feiten te benoemen en daarna (na de punt of de komma, je mening te geven).

Een voorbeeld: De uitspraak: “Guus loopt de kantjes ervan af” is een oordeel. Want wat versta je onder ‘de kantjes ervan af lopen’? Weet je zeker dat dit zo is, hoe ziet dit er dan uit? Misschien werkt Guus ’s avonds thuis door, nadat hij de kinderen uit school heeft gehaald, eten heeft gekookt en ze naar bed heeft gebracht.

Je mening/waarneming zonder waardeoordelen uiten, kun je zo doen: “Guus gaat iedere dag om 15.00 uur naar huis en heeft zijn werk niet af. Hierdoor heb ik de indruk dat hij de kantjes ervan af loopt.”

Emoties hebben een functie

Vooral behulpzame ondersteuners kunnen de neiging hebben altijd maar vriendelijk te blijven en nooit aan hun eigen belangen te denken. Dat wil zeggen: ze denken daar wel aan, maar durven die niet snel te uiten.

Doet iemand dat na heel lang aarzelen wel, dan kan de boosheid of irritatie zo hoog opgelopen zijn (“je zegelboekje is vol”), dat hij of zij te fel reageert. Drie stappen eerder aan de bel trekken, is volgens Jocelyn wat je dan het beste kunt doen.

“Als je doorgaans vriendelijk bent tegen iedereen, dan heb je meestal ook veel tact in je. De kunst is om voordat de irritatie te hoog oploopt op een tactvolle manier aan te geven wat je dwarszit en wat je graag anders zou zien.”

Mensen zijn vaak bang om hun emoties te tonen, maar we moeten niet vergeten dat emoties een belangrijke functie vervullen. Ten eerste hebben emoties een doel: we lachen om levensvreugde te tonen; we huilen om verdriet te verwerken. Ten tweede zijn emoties een hulpbron voor het bereiken van een doel: wel een keer je boosheid uiten kan ervoor zorgen dat je manager of je collega jou en je wensen serieus neemt.

Omdenken

We oordelen niet alleen over anderen; ook over onszelf kunnen we oordelen hebben die niet per se waar hoeven te zijn. Ben jij iemand die schrikt als je manager vraagt om een presentatie over Outlook te houden voor alle managementondersteuners van jullie organisatie?

Leg de lat lekker hoog, dan kun je er makkelijk onderdoor!

Omdat je echt niet graag in de spotlight staat en ervan overtuigd bent dat je geen presentaties kunt geven? Probeer dan eens met omdenken aan de slag te gaan. Realiseer je dat je iets heel interessants te vertellen hebt (je weet veel van Outlook en dat is precies de reden dat je manager je heeft gevraagd). Als je de presentatie niet geeft, onthoud je je collega's waardevolle informatie waarmee zij beter hun werk kunnen doen en waarmee de organisatie een efficiëncyslag kan maken. Eigenlijk doe je je collega's en je werkgever tekort als je de presentatie niet zou geven. Met deze wetenschap raap je misschien al je moed bij elkaar om het toch te doen.

Rationele effectiviteitstraining

“Je hebt veel meer sturing op wat je voelt dan je vaak denkt”, zegt Jocelyn. Zij werkt met gedachtegoed uit RET: Rationele Effectiviteitstraining. Dit is een methode om ongewenst gedrag of emoties van jezelf om te buigen naar effectiever(e) gedrag of emoties.

“Iets kan spannend zijn, maar als je even rustig nadenkt, wel ‘te doen zijn’.” Je leert je gedrag en emoties niet direct te laten bepalen door de situatie, maar door jouw gedachten in en over de situatie. Omdenken (ik leg de lat lekker hoog, dan kan ik er makkelijk onderdoor) of schakelen en relativeren, kan helpen om je emoties meer onder controle te krijgen.

Lees ook:

Als managementassistent moet je zo veelkleurig als een kameleon zijn. Trainer Stefanie Couwenberg legt uit [hoe je creatief en oplossingsgericht denkt en werkt](#).

De reactie op een duw vertelt veel over iemands defensiemechanismen. Fysieke coaching maakt gebruik van de wederzijdse invloed tussen lichaam en geest. [“Zelfs in de boksring willen pleasers nog pleasen.”](#)

Mensen die tegen een burn-out aan zitten, denderen maar door. Ze gaan continu over hun eigen grenzen heen en zijn het overzicht kwijt. [Hoe krijg je de grip op je werk weer terug?](#)