



vervalsingen kan men daaraan herkennen dat ze er echter uitzien dan het origineel.

Ernst Bloch Duits filosoof en atheïstisch theoloog 1885-1977

Emotionele dissonantie, één van de veroorzakers van Burn-outs?!

Als mens onderscheiden wij ons van alle levende soorten/wezens op aarde, doordat wij in zekere mate sturing hebben op onze emoties. Wij kunnen emoties voorwenden, emoties oproepen, maar ook de juiste emoties spontaan ervaren, tonen en niet tonen!

Maar, er kan ook sprake zijn van een conflict tussen de emoties die gevoeld worden en de emoties die getoond dienen te worden. Dit conflict tussen emoties kan gedefinieerd worden als emotionele dissonantie.



Ieder mens ervaart in zijn leven momenten van emotionele dissonantie, dit kan zowel privé als in het werk zijn. Wat betreft het laatste, daar doet dit fenomeen zich vooral voor in de beroepsgroepen waar 'emotionele arbeid' een belangrijk component is, denk bijvoorbeeld aan: stewardessen, verpleegkundigen, leraren en politie. In deze beroepen is er sprake van een gereguleerde vertoning van emoties en deze bestaat uit drie karakteristieken.

Ten eerste dient er spraak- of gezichtscontact met 'cliënten' te zijn.

Ten tweede wordt er van de betrokken medewerker verwacht dat hij/zij een bepaalde emotionele staat of reactie kan opwekken bij de 'cliënt'.

Ten derde worden de emotionele activiteiten van de medewerker gecontroleerd; het tonen van door de organisatie opgelegde emoties naar 'cliënten'.

*Oftewel **Wederkerige boosheid, eenzijdig oplossen**, zo moeten stewardessen aardig zijn tegen arrogante en agressieve klanten en verplegers en leraren dienen inlevingsvermogen te hebben richting onredelijke patiënten of kinderen, ook al voelt het anders.*

Is emotionele arbeid nu altijd een kwetsbaar punt?

Nee, natuurlijk niet, het kan veel voldoening geven.

De interactie die ontstaat vanuit geleverde zorg, heeft vaak een positief effect op ons welbevinden. Je voelt je nuttig, nodig en voelt dat wat je doet er toe doet!

"Niets streelt de ziel meer dan een andere ziel een beetje uit de put te helpen" zei de Franse dichter Paul Verlaine al.

Waar in deze wel rekening mee gehouden dient te worden, is de component tijdsduur. Naarmate het contact langer duurt, worden emoties minder automatisch getoond en vragen daarom meer aandacht, inspanning en emotioneel uithoudingsvermogen. Bovendien krijgt de medewerker meer persoonlijke informatie over de 'cliënt' wanneer

het contact langer duurt. Het gevolg is dat het voor een medewerker moeilijker wordt om zijn daadwerkelijke gevoelens te vermijden. Echter, een medewerker dient gepaste emoties te tonen die overeenkomen met de display rules (denk aan beroepscode, sociale omgangsregels etc.), die vanuit de organisatie gesteld worden. Dus naarmate de duur van de interactie langer wordt, wordt het moeilijker om aan de display rules te voldoen.

Gepast emoties aanwakkeren, hoe doe je dat?

1) Door emoties voor te wenden (surface acting)

Emoties tonen die niet als dusdanig worden ervaren. In het contact de juiste verbale en non-verbale uitdrukkingen gebruiken, zoals gezichtsuitdrukking, gebaren en toon van de stem. Op deze manier simuleert de dienstverlener emoties die hij of zij niet ervaart. Emoties voorwenden betekent niet dat er geen emotie wordt ervaren door de dienstverlener, het betekent dat de getoonde emotie verschilt van de ervaren emotie. Een zichtbare afwezigheid van emotie kan ook een onderdeel zijn van emotionele arbeid.

2) Het oproepen van emoties (deep acting).

In dit geval probeert men om de gewenste emoties die geuit moeten worden, ook daadwerkelijk te voelen of te ervaren. Zoals een acteur zich volledig inleeft voor een rol die hij of zij moet spelen, leeft een dienstverlener zich tijdens zijn of haar werk volledig in, in de gewenste emotie. Gevoelens worden actief opgeroepen, in bedwang gehouden of gevormd. Wetenschappers die dit onderwerp hebben onderzocht, onderscheiden twee manieren voor het oproepen van emoties. De eerste manier is het aanmanen van gevoelens, hierbij probeert men actief een emotie op te roepen of te onderdrukken. De tweede manier is getrainde verbeelding, hierbij roept men actief gedachten, denkbeelden en herinneringen op om een geassocieerde emotie te induceren. Een voorbeeld van getrainde verbeelding is, wanneer een medewerker aan een trouwerij denkt om blij te zijn.

Het voorwenden van emoties focust direct op het uiterlijke gedrag en emoties oproepen focust op innerlijke gevoelens. Dus bij het oproepen van emoties is het veranderen van gedrag een indirect effect. Bij het oproepen van emoties is er sprake van een grotere psychische inspanning.

Hoe sterker de opgelegde regels zijn en hoe meer er met de gevoelens 'gespeeld' dient te worden, des te meer zal de medewerker zich vervreemd voelen van zijn/haar eigen gevoelens, waarmee ook het zelfvertrouwen aangetast wordt. Dan is er sprake van emotionele disharmonie en dit kan als het lang genoeg duurt leiden tot emotionele uitputting.

Wat te doen als het emotioneel begint te schuren?

Een van de sleutels is **autonomie**:

Medewerkers ervaren minder conflicten tussen de gevoelde en opgelegde emoties als zij meer vrijheid hebben om te besluiten hoe en wanneer zij hun emotie uiten tijdens interacties met 'cliënten'. Met andere woorden, medewerkers met meer controle over hun werkomgeving zijn minder geneigd om emoties te uiten, die in conflict zijn met de ervaren emoties.

De andere is **sociale steun**:

Bijvoorbeeld een verpleegster die zonder oordeel een patiënt overneemt van haar collega, die niet met de desbetreffende patiënt overweg kan. Het onderling geven van emotionele steun.

Een derde sleutel is, doe aan **emotie regulatie**:

Vaardigheid verwerven in het adequaat omgaan met emoties en het kunnen uiten van emoties.

Of breng gewoon het gedachtegoed van **Aristoteles** in de praktijk:

Richt de juiste emotie op de juiste persoon, op de juiste plaats, op het juiste moment en in de juiste mate.

En breng dit op smaak met wat de Amerikaanse schrijver en filosoof **Ralph Waldo Trine** als wijsheid meegaf:

De grootste dienst, die we iemand kunnen bewijzen, is hem helpen, zichzelf te helpen.