

Omgaan met gevoelsmensen

Praktische gids voor
denkers en doeners

Sjaak Overbeeke

© 2016 Futuro Uitgevers BV, Amsterdam

Redactie: Elibro Tekst & Redactie, Schagen
Vormgeving en zetwerk: az grafisch serviceburo b.v., Den Haag

ISBN 9789492221506
NUR 801/770

Mail: welkom@futurouitgevers.nl
Mail auteur: info@voelendenkendoen.nl

Alle rechten voorbehouden. Alle intellectuele eigendomsrechten, zoals auteurs- en databankrechten, ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Deze rechten berusten bij Futuro Uitgevers BV en de auteur.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden.

www.futurouitgevers.nl www.twitter.com/futurouitgevers www.facebook.com/futurouitgevers

Inhoud

1. Gevoelsmensen	5
THEORIE	9
2. Voelers, Denkers en Doeners	11
3. De vier lagen van voelen – van aanraken tot aura's	25
4. De vier fases van voelen – van indrukken tot uitdrukken	37
5. Ontwikkelingsniveaus in voelen – van kwetsbare tot begaafde Voelers	57
PRAKTIJK	73
6. Hoe ga je om met Voelers? – tien tips voor werk- en thuissituaties	75
7. Hoe voorkom je miscommunicatie met Voelers? – tien regels om rekening mee te houden	85
8. Kunnen gevoelsmensen organisaties leiden? – vier interviews	99
9. Hoe kun je zelf gevoeliger worden? – 25 oefeningen	111
10. Elkaar beter begrijpen is al heel wat	133
11. Literatuurlijst	135



1. Gevoelsmensen

Inleiding

Gevoelens hebben we allemaal. We voelen in principe allemaal honger en dorst, slaap of pijn, onrust en rust, en de meesten van ons weten heel goed wanneer ze tevreden of geïrriteerd zijn, gedeprimeerd of blij. Maar de mate waarin gevoelens in ons leven van betekenis zijn, verschilt per persoon: sommige mensen zijn zich voortdurend bewust van hun emoties, voelen pijntjes, maken zich zorgen om zichzelf en hun medemens; anderen besteden hier nauwelijks aandacht aan.

We kunnen daarom onderscheid maken tussen, wat we noemen, gevoelsmensen en rationele of nuchtere mensen. Gevoelsmensen zijn verhoudingsgewijs meer gericht op fysieke en stemmingsschommelingen, op hulpvragen van anderen, op de natuur of op kinderen. Rationele mensen zijn weer meer geïnteresseerd in sportuitslagen, in auto's of in beurskoersen, verbanden tussen feiten en kansen op succes.

En net zoals het voor de een niet te begrijpen is dat er mensen zijn die niet regelmatig de motor van hun auto nakijken of reageren op beursschommelingen, zo is het voor anderen niet te begrijpen dat er mensen zijn die niet reageren op emotiewisselingen of deze überhaupt nauwelijks waarnemen.

5

Doel van dit boek

Gevoelsmensen hebben andere drijfveren dan nuchtere mensen, ze hebben een andere manier van denken en van de wereld ervaren. Toch moeten rationelere types vaak samenwerken met gevoelsmensen; heel vaak hebben ze zelfs samen een relatie. Dit samenwerken of samenwonen is nogal eens lastig en er kan allerlei spraakverwarring ontstaan. Dit boek is vooral gericht op de nuchtere mensen die willen leren gevoelsmensen beter te begrijpen. (Een boek voor gevoelsmensen om nuchtere mensen beter te begrijpen zou trouwens een goede opvolger zijn!)

Het heeft drie voordelen om gevoelsmensen in je omgeving beter te leren begrijpen: je verbetert de relatie met hen, je begrijpt ze beter en je kunt makkelijker samenwerken. Bovendien leer je en passant zelf ook beter hoe

gevoelens in het algemeen en wellicht die van jou persoonlijk in elkaar steken.

Dit laatste punt is niet onbelangrijk. Het hebben en/of begrijpen van emoties wordt in onze samenleving en in relaties steeds meer benadrukt. In organisaties is er een steeds sterkere roep naar 'vrouwelijk' leiderschap: verbindend, communicatief en authentiek. Kinderen wordt op veel scholen geleerd eerder te excelleren in samenwerken en communiceren dan in slim zijn of de beste. In de media zien we een voorkeur voor emoties boven ratio, voor BN'ers met meningen in plaats van experts met inhoudelijke kennis. En wanneer voelen niet je voorkeur heeft, kun je worden uitgemaakt voor niet-sociaal, er valt niet met je te praten, je zou je niet interesseren voor de ander, enzovoort. Dat je wel gevoelens hebt, ook al praat je er niet over, is meestal niet zo'n effectief weerwoord, noch dat het wellicht helemaal niet zo handig of vanzelfsprekend is om voortdurend maar je gevoelens op de voorgrond te plaatsen.

6

De termen 'voelen' en 'emotie' zijn in het dagelijks taalgebruik de laatste tijd nogal aan erosie onderhevig. Wanneer mensen zeggen: 'Ik word helemaal emotioneel', bedoelen ze waarschijnlijk niet 'ik word vrolijk' of 'ik word jaloers', om maar een dwarsstraat te noemen, maar meestal: 'Ik word verdrietig, ik voel tranen opkomen.' Emotie is dan teruggebracht tot verdriet. (Waarom zeggen mensen trouwens nooit: 'Ik word helemaal rationeel'?)

En wanneer gevoelsmensen het hebben over jouw emoties ('jij laat je emoties niet zien' of, nog irriterender: 'Ik kan je niet voelen'), bedoelen ze waarschijnlijk niet dat ze bijvoorbeeld je gevoelens van tevredenheid of rust niet kunnen aanvoelen, maar vooral je gevoelens van onzekerheid, angst of verdriet.

Voelen als bron van informatie

Er is ook een praktische reden om gevoelens af en toe serieus te nemen: emoties geven informatie. Net zoals fluctuaties in beurskoersen informatie geven over wat iemand moet doen met zijn aandelen, zo geven fluctuaties in emoties – bij onszelf en bij anderen – informatie over hoe we in relaties moeten handelen. Emotie is een toegevoegde informatielaag in onze dage-

lijkse menselijke interactie, net zoals een geluidsband een extra dimensie geeft aan een film. En omdat de meeste mensen het grootste gedeelte van de tijd communiceren en interacteren met anderen, is toegang tot zo'n extra geluidsband uiterst nuttig.

Nu is voelen *an sich* niet beter dan nuchter zijn: van alleen maar voelen kun je zelfs heel ongelukkig worden. Maar, en dat is een tweede reden, wanneer de weegschaal doorslaat naar alleen maar nuchter zijn, ben je uiteindelijk slechts op succes gefocust en laat je je geluk afhangen van de uitkomst van de problemen die je aan het oplossen bent. Het leven kan dan, als je niet uitkijkt, een beetje dunnetjes worden en je kunt gaandeweg allerlei gevoelens van het leven kwijtraken rondom ethiek, esthetiek, verwondering of ontroering. Of, zoals ik laatst iemand met een eigen zaak in de financiële dienstverlening hoorde zeggen: 'Mijn hele leven heb ik hard gewerkt, maar ik werd er niet gelukkig van.'

Dit laatste punt klinkt voor sommige lezers wellicht vooral als een stellingname van gevoelsmensen zelf. Dus laten we met een pragmatische, derde reden eindigen om je in gevoelens en gevoelsmensen te willen verdiepen: zodra gevoelsmensen merken dat ze hun wezenlijke zorgen aan jou kunnen toevertrouwen, omdat je namelijk echt voor ze openstaat, pas dan zullen ze hun wezenlijke en belangrijkste beweegredenen en gevoelens met je gaan delen. Pas dan kun je ze ten diepste leren begrijpen.

7

De opbouw van dit boek

Dit boek bestaat uit twee delen: een theoretisch en een praktisch deel. Praktisch ingestelde lezers willen wellicht meteen met deel 2 aan de slag. In hoofdstuk 6 en 7 tref je namelijk *do's and don'ts* voor de omgang met gevoelsmensen aan, plus hulpmiddelen om de communicatie met gevoelsmensen te verbeteren. In hoofdstuk 8 wordt vervolgens, aan de hand van een viertal interviews met directeuren en managers van grote organisaties, getoond dat het inzetten van gevoelens in een functie als leidinggevende kwaliteitsverhogend kan werken. Het negende hoofdstuk ten slotte biedt een aantal oefeningen voor wie nieuwsgierig is geworden naar de effecten van gevoelens en wil leren zijn of haar eigen emotionele intelligentie te vergroten.

Mensen die van onderbouwing houden, kunnen beginnen met deel 1. Nadat in hoofdstuk 2 de term 'voelen' duidelijk is afgebakend van andere soorten menselijk gedrag (met name denken en doen), wordt in de volgende hoofdstukken een model voor voelen gepresenteerd: een matrix bestaande uit vier lagen en vier fases. Aan de hand van dit model wordt het mogelijk om praktisch te beschrijven wat voelen precies is, maar vooral ook hoe we als mensen verschillen in ons gevoelsleven.



THEORIE



2. Voelers, Denkers en Doeners

Mannelijk en vrouwelijk

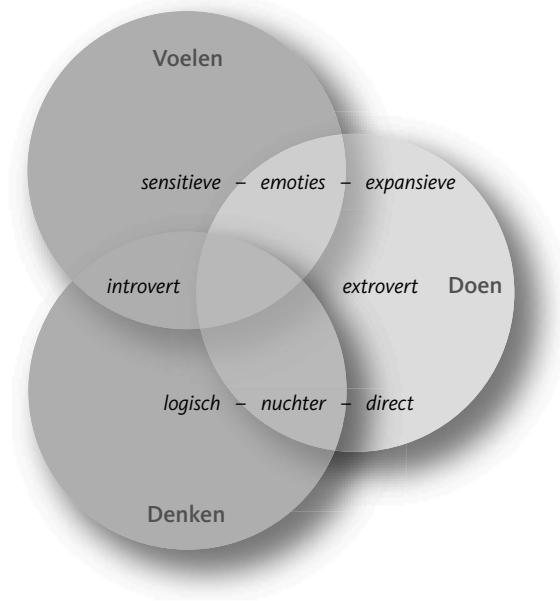
In populairpsychologische boeken van de laatste decennia wordt het onderwerp 'gevoel versus ratio' nogal eens gelijkgeschakeld met de tegenstelling vrouw-man: vrouwen zijn sensitief, mannen zijn nuchter; vrouwen kopen veel schoenen, mannen lezen de kaart; vrouwen praten meer, mannen verdienen meer; jongetjes zitten niet stil op school, meisjes leren er door samen te werken.

Deze tegenstelling wordt, naast door de opvoeding, vooral verklaard met de verschillen tussen het mannen- en vrouwenbrein. Nu zijn er inderdaad nogal wat neurologische verschillen tussen mannen en vrouwen die je wellicht met enige goede wil in verband kunt brengen met verschillen in gedrag. Alleen al de vorm van het mannen- en vrouwenbrein is anders: het vrouwelijk brein heeft meer verbindingen tussen de linker- en rechterhersehelft en in het mannelijk brein zijn de voor- en achterzijde in sterkere mate met elkaar verbonden. En dan zijn er natuurlijk de in het oog lopende fysieke en hormonale verschillen: alleen al de maandelijkse eisprong zorgt bij veel vrouwen voor gevoelsschommelingen, die voor de meeste mannen nauwelijks na te voelen zijn.

Toch is dit alles onvoldoende om alle mannen nuchter en alle vrouwen emotioneel te noemen. Voelen is namelijk niet hetzelfde als gevoelig zijn. Mannen hebben ook emoties. Alleen neigen ze, vanwege genetische verschillen en de manier waarop ze vaak worden opgevoed, naar meer krachtige, expansieve emoties als boos, uitgelaten, jaloeers, gepassioneerd of krijgslustig, en 'nuchtere' emoties zoals zelfverzekerd en trots. Dit in tegenstelling tot de meer 'gevoelige' emoties als zorgelijk, verdrietig, kwetsbaar, tevreden en harmonieus. Je zou dit het verschil kunnen noemen tussen emotioneel 'naar buiten' en emotioneel 'naar binnen' reageren. In biologische termen ook wel *fight or flight* genoemd.

Maar mensen reageren natuurlijk niet alleen maar emotioneel naar binnen of naar buiten op situaties.

Drie types



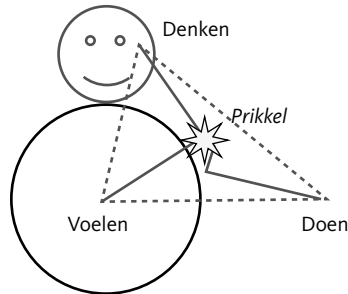
12

Mensen, mannen én vrouwen, kunnen, in tegenstelling tot de meeste dieren, ook afstand nemen van hun impuls om emotioneel te reageren, door nuchter na te denken over de situatie en het grotere plaatje te zien. Deze derde beweging zou je *reflect* kunnen noemen, de beweging 'naar boven', het vermogen om te abstraheren. De reflector is de man of vrouw die zich noch als slachtoffer, noch als veroveraar opstelt, maar die nuchter observeert, theoretiseert en meer introvert aan de zijlijn blijft. Ook voor deze reactiewijze wordt de term 'nuchter' gebruikt, maar dan in de zin van: met een nauwelijks waarneembaar gevoelsleven en met een focus op het denken. Het andere, 'emotioneel' nuchtere, extraverte type daarentegen, houdt juist helemaal niet van theoretische verhandelingen.

Drie klassieke basistypes

Zo zijn we van de klassieke tweedeling (mannelijk tegenover vrouwelijk) op een driedeling uitgekomen: gevoelig, krachtig en reflectief. Je zou de typeringen ook grondhoudingen of persoonlijkheidsstijlen kunnen noemen. Je kunt ze in de vorm van een driehoek weergeven.

Driehoeksmodel



Dit driehoeksmodel heb ik, net als trouwens het overige materiaal in dit boek, de afgelopen vijftien jaar in mijn werk als therapeut en ook als coach in organisaties ontwikkeld en is nauw verwant aan allerlei andere drievoudige persoonlijkheidstyperingen, zoals die al bij Plato en Aristoteles te vinden zijn en, veel later, bijvoorbeeld bij psychologen als Hans Eysenck en David McClelland, en neurowetenschappers als Paul MacLean. De types worden in andere modellen ook wel aangeduid met de metafoor 'hart – handen (of buik) – hoofd'.

13

De term 'Voelen' (met een hoofdletter) zal ik specifiek gebruiken voor het primair naar binnen gerichte gedrag, waarbij de focus ligt op de sensitieve en zorgbehoevende kant van het leven. De naar buiten gerichte grondhouding labelen we 'Doen', in de zin van ondernemen en willen. En de derde positie, op reflectie gericht, noemen we 'Denken'.

Definities



Voelen betekent in dit model: voelen van sensitieve gevoelens, zowel bij jezelf als bij de ander, zoals ongemak, onzekerheid, kwetsbaarheid, geroerdheid, enzovoort. Met 'voelen' met een kleine letter duid ik alle vormen van voelen aan, inclusief alle Doenergevoelens.



Doen in dit model betekent dus niet 'niet voelen' als wel: met name gefocust zijn op krachtige gevoelens. Het is belangrijk de definiëring van Doen in dit boek te onderscheiden van een andere, vaak gebezigde definitie: altijd maar bezig zijn.

Denkers en Voelers willen namelijk nogal eens stellen dat ze heel veel doen. Dat zal best waar zijn – de meeste mensen in deze wereld zijn druk bezig – maar dat maakt hen nog geen Doener. Een echte Doener (vergelijk het Duitse Macher) initieert voortdurend van alles omdat hij zaken in beweging wil zetten, wil veroveren en het heft in handen wil nemen; Voelers zijn meestal druk doende omdat ze lastig 'nee' kunnen zeggen, om aardig gevonden te worden of om geen fouten te maken. En Denkers zijn meestal druk vanuit de behoefte om iets tot het einde toe door te denken.



Denken betekent hier: rationele overwegingen maken om tot een conclusie te komen. Dat is dus wat anders dan piekeren, waarmee Denken vaak verward wordt. Met piekeren zit je inderdaad in je hoofd, maar je bent niet logisch aan het nadenken. Piekeren is zorgen – of eigenlijk emoties – in je

hoofd centrifugeren: geen rationele bezigheid dus. Om het anders te zeggen: Voelers worden ongelukkig wanneer ze in hun hoofd zitten, Denkers worden er gelukkig van.

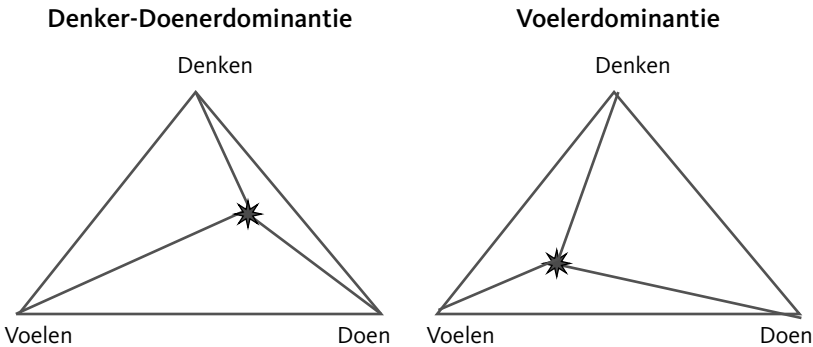
14

Types worden voor een groot deel bepaald door genetische oorzaken (fysieke kracht bijvoorbeeld of geërfde intelligentie), maar voor een even groot deel zijn sociale en opvoedingsfactoren van invloed, zoals de impliciete of expliciete normen of verwachtingen van opvoeders en omgeving, en de fysieke en emotionele veiligheid in het gezin. Vanwege de verschillen in opvoeding en fysiek zijn er dan ook, zo wijzen de resultaten van verschillende EQ-onderzoeken uit, verhoudingsgewijs meer vrouwen met een dominantie in het Voelen dan mannen. Maar in dit model kijken we, in tegenstelling tot de klassieke man-vrouw tweedeling, vooral naar voorkeuren van menselijk gedrag binnen één persoon en naar de manier waarop Voelen, Denken en Doen zich bij een persoon tot elkaar verhouden.

De drie types zijn dus slechts theoretische ijkpunten. Ze vormen samen een van de modellen om een eerste beeld van iemand te krijgen als je met mensen werkt of hen wilt inschatten, en is daarbij heel bruikbaar. Maar mensen zijn natuurlijk uniek en oneindig veel complexer. Geen mens is een eenduidig theoretisch type.

Toch kom je personen tegen die heel dicht bij een van de uiterste posities van de driehoek staan en extreem of voortdurend gelijkmatig gedrag

kunnen vertonen. Anderen hebben weer een persoonlijkheid met een voorkeur voor twee van de drie gedragssoorten, waardoor ze in de buurt van een van de drie zijden van de driehoek opereren, zoals links in bijgaande figuur.



15

Bij welke van de drie posities ligt jouw voorkeur: Voelen, Denken of Doen? Of ben je eerder een tweezijdig type? Of scoor je op alle drie evenveel? En neem je die positie altijd in? Zowel op je werk als privé? Bij je ouders en bij je kinderen?

In principe is dit boek bedoeld om de Voelers in je omgeving beter te leren begrijpen, maar ervaring van lezers wijst erop dat de inhoud makkelijker te volgen is wanneer je ook eerst je eigen voorkeursstijlen in kaart hebt gebracht. Op de site www.voelendenkendoen.nl tref je een vragenlijst aan waarmee je je score op de drie grondhoudingen kunt meten.

Vloeibaarheid en dynamiek van de types

Ondanks dat we spreken over grondhoudingen en dat er patronen in voorkeursreacties waarneembaar zijn, kunnen mensen in hun gedrag schakelen. Dit kan voor korte tijd zijn, door humeur, omgeving of de mensen met wie ze omgaan, maar veranderingen kunnen ook van blijvende aard zijn, door gebeurtenissen, omstandigheden of training. De Doenerkwaliteit kan bijvoorbeeld sterk naar boven komen wanneer mensen voor uitdagingen