

De kracht van de emotie

Hoogleraar sociale psychologie Gerben van Kleef wil **een ander geluid** laten horen over **emoties**. Die zijn namelijk volgens hem niet onhandig en vertroebelend voor je gedachten, maar vooral **nuttig en belangrijk**. ‘Het is heel erg onzinnig om emoties weg te stoppen.’

tekst Marieke Buijs / foto's Jeroen Oerlemans

Flink uitvallen tegen je huisgenootje omdat ze jouw lekkere chocola heeft opgepeuzeld, het is *not done*. Als stoere vent een lekker potje janken bij een Disney-film evenmin. En op sommige eilandjes in de Stille Oceaan is het zelfs niet gepast je blijdschap te tonen. Sinds mensenheugenis wordt ons geleerd emoties te onderdrukken. Ratio en emotie worden tegenover elkaar gezet, alsof emoties je gedachten vertroebelen. ‘Zonde,’ zegt hoogleraar sociale psychologie, Gerben van Kleef. ‘Emoties zijn de smeerolie van sociaal contact.’

Met zijn 35 jaar is Van Kleef een piepjonge hoogleraar. En dan ook nog eens een hoogleraar die een indrukwekkende lijst van beurzen, prijzen, publicaties en sinds kort zelfs een populair-wetenschappelijk boek op zijn naam heeft staan. Op basis van zijn onderzoek pleit Van Kleef ervoor onze emoties meer te waarderen en te benutten. In zijn nieuwe boek, *Op het gevoel*, zet hij uiteen hoe mensen elkaar beïnvloeden met hun emoties. In zijn opgeruimde werkkamer in de statige Diamantbeurs vertelt hij geanimeerd over zijn werk.

In Op het gevoel breekt u een lans voor het uiten van emoties. Waarom?

‘Emoties hebben jarenlang in de verdrukking gezeten. Al sinds Plato wordt het uiten van emoties gezien als een teken van zwakte en irrationeel gedrag. Het is een hardnekkige misvatting dat je ze maar beter niet kunt uiten. Ik probeer een ander geluid te laten horen. Het is heel erg onzinnig om emoties weg te stoppen. Ze zijn er nu eenmaal, dat is niet voor

‘Emoties zijn de smeerolie van sociaal contact’

niets. Ze hebben de evolutie doorstaan, omdat ze bijdragen aan communicatie tussen mensen. Jouw emoties bieden de mensen om je heen een schat aan informatie over wat je van ze wilt, wat ze met je moeten en hoe jullie samen verder kunnen. Bijvoorbeeld in intieme relaties. Jongens is geleerd geen verdriet te uiten. Maar stel nu dat een jongen iets naars heeft meegemaakt en hij dat niet uit, dan zal hij ook niet de steun

krijgen waar hij behoefte aan heeft en kan hij de gebeurtenis moeilijk verwerken.’

Leidt het uiten van al die emoties, bijvoorbeeld boosheid, niet tot meer conflicten?

‘Ja, dat kan. Woede is een heel krachtige emotie. Die blijft zelden onopgemerkt en heeft een sterke uitwerking op anderen. Dat kan positief uitwerken; een boze leidinggevende geeft een duidelijk signaal aan zijn werknemers dat er iets moet veranderen. Dat blijkt effectief te zijn. Maar het kan ook juist negatief uitwerken, wanneer die werknemers het druk hebben en gestrest zijn doet de leidinggevende er goed aan de boosheid even in te slikken. Stress zorgt er bij mensen voor dat ze geen ruimte hebben te reflecteren op die boosheid. Dan treedt emotionele besmetting op, waarbij de werknemers de emotie van de leidinggevende gewoon overnemen en ook boos worden.

Ik pleit er ook niet voor dat mensen al hun emoties maar de vrije loop laten, ik wil dat mensen zich bewust zijn van de kracht van emoties



en de informatie die ze bevatten. De eerste stap is er achter te komen wat voor uitwerking emoties op anderen hebben. Vervolgens kun je ervoor kiezen je emoties in dat soort situaties strategisch in te zetten.'

Dat is een wel erg instrumentele visie op emoties. Zet u ze zelf ook wel eens gericht in?

'Nou, eigenlijk niet zo vaak. Maar door het schrijven van mijn boek ben ik me meer bewust geworden van de kracht van emoties. Ik ben vrij positief ingesteld, dus mensen zien vooral vaak blijdschap van mij. Maar ik ben er wel achter gekomen dat het goed is af en toe met de vuist

op tafel te slaan als iets je niet zint, dat is een duidelijk signaal aan de mensen om je heen dat iets mis is en dat zij dat moeten veranderen. Ik kan niet veel situaties noemen waarin dat voorkomt, maar in april moest ik voor mijn benoeming tot hoogleraar een toga aanschaffen. Dat gevaarte zelf is al schrikbarend duur, maar daar moest ik ook nog een beschermhoes van vijftig euro bij kopen. Eenmaal thuis aangekomen bleek de hoes tien centimeter te kort voor mijn toga. Een vriendelijk telefoontje leverde niets op behalve de suggestie mijn toga tijdig uit de hoes te halen en uit te hangen om kreukels te voorkomen. Toen ben ik boos geworden en hebben ze voor mij een grotere hoes gemaakt'

Past die boosheid dan wel bij u?

'Nou, het gaat me niet makkelijk af om boos te worden, het gebeurt ook niet zo vaak. Je moet woede alleen tonen als je die echt voelt. Als anderen jouw emoties in twijfel trekken, nemen ze je niet meer serieus. Dan word je al snel gezien als charlatan, die mensen probeert te manipuleren en daar niet eens goed genoeg in is om dat onopgemerkt te doen.'

Ziet u dat wel eens om zich heen?

'Ja, denk maar aan Amerikaanse serveersters met een extreme neplach en gemaakte hoffelijkheid. Dan denk je al gauw: wat heb jij te verbergen? Of denk aan Maxime Verhagen op het

Woede in het lab

Om emoties te bestuderen in het lab is een legio aan experimenten bedacht. Gemene deler is dat er vaak zowel nietsvermoedende studenten als infiltranten of acteurs bij betrokken zijn. Leugens en bedrog zijn aan de orde van de dag, want het is belangrijk dat proefpersonen niet weten wat er wordt onderzocht of hoe ze geacht zijn te reageren. In een van de onderzoeken naar het effect van boosheid van leidinggevenden werkt een groepje naïeve studenten samen aan

een taakje, waarbij ze door een leider worden gecoacht. De leider kan daarbij zowel opbouwend als boos feedback geven. Om ervoor te zorgen dat de reactie van de leider niet verschilt per situatie wordt voor beide feedbackstijlen een standaardfilmpje opgenomen. Maar studenten moeten toch het idee hebben dat ze live gecoacht worden. Daarom wordt gedaan alsof de coach toezicht houdt via een live videoverbinding. Om dat overtuigend te brengen zien

studenten bijvoorbeeld dat ze gefilmd worden en zijn ze getuige van het tot stand komen van de videoverbinding met de leider. Ze zien zelfs dat de leider dan nog even in de weer is, alsof hij niet door heeft dat er al verbinding is gelegd. Gerben van Kleef vertelt dat er altijd wel een paar studenten zijn die er niet intrappen, omdat ze al aan te veel van dit soort experimenten hebben meegedaan. Maar het gros van de proefpersonen heeft volgens Van Kleef niets in de gaten.

CDA-congres in oktober 2010, waarbij mogelijke samenwerking met de PVV centraal stond. Verhagen hield daar een demagogisch verhaal over zijn grootvader en zijn band met de partij en concludeerde met de zin: "Ik hou van onze partij en ik geloof in onze partij!" Daarbij klonk een snik door in zijn stem. Ik weet niet zeker of dat nep was, maar zoals Europees commissaris Neelie Kroes zei: "Dit was wel heel erg goed getimed." Het speculeren over de oprechtheid van die emotie heeft het imago van Verhagen geen goed gedaan.'

Uw bevindingen zijn gebaseerd op experimenten. Strookt dat dan wel met de werkelijkheid?

'Dat is een valide vraag en die moet je je altijd blijven stellen. Wij voeren onze onderzoeken bijvoorbeeld uit op psychologiestudenten en dat zou een vertekend beeld kunnen geven. Maar ik ben daar optimistisch over. Tijdens mijn promotieonderzoek ontdekte ik dat het tonen van boosheid lucratief is in onderhandelingen, omdat je daarmee duidelijk aangeeft dat de ander een grens heeft bereikt. Dat onderzoek heb ik uiteindelijk herhaald bij echte managers, met hetzelfde resultaat. Hoe weinig representatief de groep studenten ook is, in veel gevallen zijn studenten net mensen.

We toetsen ons onderzoek soms ook in de echte wereld. Als we binnen de muren van het lab een nieuw, solide verband hebben gevonden, dan gaan we kijken of we dat ook in de buitenwereld kunnen vinden. Dat boosheid in onderhandelingen leidt tot beter resultaat, zie je dus ook



in het echte leven. Ondanks alle ruis die daar wordt veroorzaakt door variatie in leeftijd, huidskleur, opleidingsniveau, sociaaleconomische status en ga zo maar door.'

'In veel gevallen zijn studenten net mensen'

Het imago van de sociale psychologie heeft vorig jaar een flinke deuk opgelopen door het bedrog van uw collega Diederik Stapel. Werkt 'zachte wetenschap' dat bedrog in de hand?

'Nee. Ik heb me enorm opgewonden over de suggestie dat sociale psychologie vatbaarder is voor fraude. Dat is echt de grootst mogelijke flauwekul. Gesjoemel komt voor in ieder wetenschapsgebied. Als je de boel wilt flessen, gemotiveerd bent en jezelf nog kunt aankijken in de spiegel, dan kun je ieder systeem ondermijnen. Maar wetenschap is een zelfreinigend systeem. Gefingeerde resultaten worden niet gerepliceerd

en dan ontstaat er wantrouwen jegens dat onderzoek. Soms glipt er een wetenschapper tussendoor die zijn hele leven niet betrappt wordt, maar uiteindelijk verdwijnt ongerepliceerd onderzoek toch uit het collectieve geheugen.'

Wat is de verklaring van uw eigen succes als wetenschapper?

'Ik heb de mazzel gehad een niche te vinden. Als student raakte ik tijdens colleges van de beroemde psycholoog Nico Frijda geïnspireerd door zijn onderzoek naar emoties. Toen ik ging promoveren op onderhandelingen tussen mensen heb ik geprobeerd emoties daarbij te betrekken. Dat was een gouden greep, want in tegenstelling tot onderzoek naar emoties binnen mensen bleek onderzoek naar emotionele wisselwerking tussen mensen een onontgonnen terrein. Dat maakt het makkelijk om echt nieuwe dingen te vinden en gepubliceerd te krijgen.'

Nu heeft u die niche gedeeltelijk gevuld. Wat wilt u verder nog onderzoeken?

'Ik wil bezig blijven met emoties, maar wel weer een nieuw domein aanboren. Ik kijk nu naar emoties in de sport. Ik onderzoek bijvoorbeeld met een promovendus of emotionele reacties vanaf de tribune de beslissingen van een scheidsrechter beïnvloeden. En ik wil bekijken of de gezichtsuitdrukking van de pitcher invloed heeft op de kans dat de slagman de bal raakt. En of teamgenoten elkaar positief moeten stimuleren of juist af en toe een afbrander moeten geven. Er zijn nog zo veel interessante vragen die ik wil beantwoorden.' ■■■