

Gepubliceerd in De volkskrant d.d. 17-10-2006

**PSYCHOLOGIE**

Ziekteverzuim kost volgens EQ-specialist Helmi Tunnissen onnodig veel



De Wegenwacht in 1981.

FOTO ANP

WEGENWACHTWACHTERS LAZEN IN DE KRANT DAT ZE ALS ZELFSTANDIGEN VERDER MOETEN. DAT GETUIGDE VAN WEINIG EMOTIONELE INTELLIGENTIE, ZEGT HELMI TUNNISSEN, DIE EEN BOEK SCHREEF OVER EQ. TEKST GIJS HERDERSCHÉÉ

## WEES JE EMOTIES DE BAAS

De wegenwacht in 1981.

FOTO ANP

Het kan iedereen overkomen, en je moet er maar tegen kunnen. Een verandering in je werk, waardoor je alle zekerheid kwijt raakt. Neem de honderden mannen en vrouwen van de Wegenwacht. Volgens nieuwsberichten raken zij hun vaste baan en hun vaste inkomen kwijt en moeten zij verder als kleine zelfstandigen. Onder de vlag van de Wegenwacht, dat wel.

De ANWB, eigenaar van de Wegenwacht, was dagen bezig om de onrust te smoren. De soep wordt niet zo heet gegeten als door de media opgediend. Het gaat voorlopig om een proef waarbij een paar wegenwachters alleen voor specialistisch werk - zoals accuhulp - zelfstandige wegenwachters worden. 'Voor de buitenwereld komt dit als een schok. Werknemers moeten zo'n plan nooit uit de media horen. Goede uitvoering vereist voorbereiding, goede presentatie en bovenal goede begeleiding omdat het een enorme wissel trekt op het incasseringsvermogen van mensen. Het is cruciaal dat mensen zich kunnen voorbereiden. En dat kan. De ANWB is daar ook druk mee.'

Aan het woord is Helmi Tunnissen, vrij gevestigd psychologe. Zij geldt in Nederland als EQ-specialist. EQ is als emotiequotiënt het zusje van de intelligentiemaatstaf IQ. 'IQ is een vast gegeven, maar je EQ kun je ontwikkelen. Dat is het leuke ervan.'

## **OORLOGSITUATIES**

Tien jaar geleden raakte het begrip enigszins ingeburgerd. Toen publiceerde Harvard-hoogleraar Daniel Goleman in de VS het boek dat in Nederland is vertaald als *Emotionele intelligentie*. De wetenschappelijke verantwoording was geleverd door Reuven Bar-On.

Tunnissen: 'Hij had jaren onderzoek gedaan bij Israëlische militairen om antwoord te krijgen op de vraag waarom zij zo verschillend reageren op ervaringen in oorlogssituaties. Waarom de één na gruwelijke gebeurtenissen onaangedaan verder kan, terwijl de ander na minder erge ervaringen jarenlang volslagen uit balans is. Zijn wetenschappelijk onderbouwde antwoord is dat dat ligt aan emotionele intelligentie.'

## **ERVARINGEN**

Emotionele intelligentie geeft, simpel gezegd, aan hoe mensen in het leven staan. Kun je tegenslagen incasseren? Hou je vol als het tegenzit? Kun je jezelf steeds opnieuw motiveren? Kortweg: ben je opgewassen tegen het leven? Mensen kunnen bewust worden van ervaringen en daarvan leren, waardoor EQ geen vaststaand gegeven is.

Dus moeten werknemers en leidinggevendenden aan de slag met EQ, omdat daar een steeds groter beroep op wordt gedaan. Bij reorganisaties worden werknemers plots geconfronteerd met ontslagen. Fusies, overnames en verzelfstandigingen zijn aan de orde van de dag. En werknemers zoals de wegenwachters worden geconfronteerd met plannen om hun werk te 'verzelfstandigen'. Eerder overkwam dat al de truckers die hun vaste baan verloren en 'eigen rijder' moesten worden omdat het bedrijf het risico voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering niet meer wilde lopen. Automatiseerders, tekstschrijvers, consultants, tv- en radiomakers hebben al langer te maken met de carrousel tussen vast werk en freelance bestaan. Daar moet je tegen kunnen.

## **STRESS**

Ook werknemers in loondienst moeten zich volgens Tunnissen wapenen. 'Bedenk dat bedrijfsartsen aangeven dat 70 procent van de klachten van werknemers die hen voorgelegd worden, geen lichamelijke oorzaak hebben. Die komen dus voort uit psychische problemen. Denk aan stressklachten. Dit verzuim kost een slordige 1,5 miljard euro per jaar. Geld dat beter besteed kan worden aan vergroting van de weerbaarheid, van de EQ.'

Volgens Tunnissen wordt het probleem dus 'onder het tapijt geschoven, terwijl het verzuim miljarden kost'. 'Het gaat erom dat mensen weerbaar worden. Om *empowerment*, in jargon', zegt Tunnissen, 'Leidinggevendenden en medewerkers moeten praten over hun sterke en zwakke punten en die de afdeling of het bedrijf, en over problemen en zaken die goed lopen. Dan kan een uitgebalanceerd EQ ontstaan, waarbij bijvoorbeeld zelfbeeld, inlevingsvermogen, realiteitszin en flexibiliteit evenwichtig ontwikkeld zijn'

Volgens Tunnissen zijn bijvoorbeeld functionerings-, beoordelings- en voortgangsgesprekken goede momenten daarvoor. 'Dat zijn momenten bij uitstek om wederzijds aan de orde te stellen hoe het gaat.'

Helmi Tunnissen, *Investeren in emoties*. ISBN 9055943428, € 17,50.