



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Lachen bij ellende: het belang van de erkenning van emotionele arbeid

Janssen, J.; Woude, M.A.H. van der; Gier, C.N. de

Citation

Janssen, J., Woude, M. A. H. van der, & Gier, C. N. de. (2024). Lachen bij ellende: het belang van de erkenning van emotionele arbeid. *Sozio, Vakblad Voor Sociale En Pedagogische Beroepen*, 2024(4), 8-10. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/4176172>

Version: Publisher's Version

License: [Leiden University Non-exclusive license](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/4176172>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

LACHEN BIJ ELLENDE

In de titel van dit stuk staat toch echt lachen 'bij' ellende en niet 'om' ellende. In artikelen wordt geregeld verslag uitgebracht van allerhande rampspoed die mensen in hun leven tegen kunnen komen. In dit blad wordt in dat verband met name stilgestaan bij de werkzaamheden van tal van professionals die zich in de Nederlandse samenleving met zorg en veiligheid bezighouden, kortom: de veiligheidszorg. Maar waarover we in dit verband (te) weinig horen, is de rol van humor. In deze bijdrage staan we stil bij de vraag wat de waarde is van een oprechte lach in wat ook wel emotionele arbeid wordt genoemd.

Janine Janssen, Maartje van der Woude & Nicolien de Gier

OVER DE AUTEURS

Prof. dr. Janine Janssen is hoogleraar Criminologie & Rechtsantropologie aan de Open Universiteit, lector Geweld in Afhankelijkheidsrelaties aan Avans Hogeschool en de Politieacademie en hoofd onderzoek van het Landelijk Expertise Centrum Eer Gerelateerd Geweld van de nationale politie.

Prof. dr. mr. Maartje van der Woude is hoogleraar Recht & Samenleving aan de Universiteit Leiden en heeft een bijdrage aan dit stuk geleverd vanuit haar rol als *principal investigator* van het NWA Project Crafting Resilience, waarbinnen ze een onderzoekslijn naar Veerkracht & Veiligheid aanstuurt.

Nicolien de Gier is als onderdeel van het NWA-project Crafting Resilience als promovendus verbonden aan de Universiteit Leiden en doet binnen de onderzoekslijn Veerkracht & Veiligheid onderzoek naar de hulpverlening aan huwelijksmigranten en ongedocumenteerde slachtoffers van huiselijk geweld in Nederland.



lachen en huiselijk
geweld

Emotionele arbeid is het werk dat iemand verricht om de eigen emoties te beheersen en te reguleren in interactie met anderen. We komen zo uitvoeriger terug op de betekenis van dit concept. We beginnen eerst met een voorbeeld waarin emotionele arbeid duidelijk zichtbaar is. Een van de meest indringende ervaringen waar mensen in hun leven mee te maken kunnen krijgen is huiselijk geweld. In een situatie van huiselijk geweld krijgen alle betrokkenen – slachtoffers, plegers, getuigen – te maken met een uitgebreide range aan emoties: angst, schaamte, onzekerheid om

er maar eens een paar te noemen. Ook professionals ervaren in deze situaties verschillende emoties; zij kunnen bang zijn voor daders, zich schamen als er geen adequate oplossing te vinden is en ten prooi vallen aan twijfel en onzekerheid bij het opstellen van een plan van aanpak. De oorzaken achter dergelijke vaak heftige emoties laten zich zeker niet weglachen, maar een lach kan wel helpen: 'Door bijvoorbeeld grappen te maken over de geweldpleger kan de situatie in een ander licht komen te staan, waardoor het gevoel van overweldiging minder wordt. Humor kan verder helpen bij het creëren van psychologische afstand tot de traumatische ervaring. Het maakt het mogelijk om de pijnlijke gevoelens tijdelijk opzij te zetten en een ander perspectief in te nemen. Dit kan helpen bij het verlichten van de emotionele intensiteit en het bieden van een gevoel van controle over de situatie. Humor kan ook een manier zijn om sociale steun en verbinding te ervaren. Door samen te lachen kan een gevoel van saamhorigheid ontstaan, waardoor mensen zich minder geïsoleerd voelen en waaraan op moeilijke momenten steun kan worden ontleend. Lachen is sowieso gezond omdat het afleidt, ontlaadt, helpt spanning te verminderen en negatieve gevoelens tegengaat' (Janssen, 2023:50).

Aan het werk met emoties

Emotionele arbeid, of *emotional labour*, is een concept dat in de laatste decennia steeds meer aandacht heeft gekregen binnen de sociale wetenschappen, met name in de context van beroepen waarbij interpersoonlijke interacties centraal staan. De term werd geïntroduceerd door de socioloog Arlie Hochschild in haar baanbrekende werk *The Managed Heart* (1983), waarin zij de dynamieken beschrijft waarmee werknemers hun emoties moeten reguleren om vanuit hun organisatie aan de eisen van hun functie te voldoen. De verwachtingen van organisaties over hoe werknemers zich moeten gedragen, kunnen variëren van het tonen van empathie en vriendelijkheid tot het handhaven van strikte discipline. Vooral in beroepen waarin direct cliëntcontact essentieel is, zoals in de zorg, het onderwijs en de ordehandhaving, is emotionele arbeid een cruciale component van het werk.

Werknemers kunnen zich op verschillende manieren tot de gedragsverwachtingen verhouden. Zo kunnen werknemers deze emotionele arbeid uitvoeren door de verwachte emoties oppervlakkig te tonen, ongeacht wat de werknemer op dat moment werkelijk voelt. Dit wordt *surface acting* genoemd. Werknemers kunnen echter ook proberen om de verwachtingen vanuit hun organisatie en de emoties die hiermee gepaard gaan, zelf te ervaren en te internaliseren. Dit

wordt *deep acting* genoemd. Beide manieren worden ingezet om uiteindelijk een gewenst doel te bereiken. Laten we dit verduidelijken aan de hand van een voorbeeld: het politiewerk.

In het politiewerk is emotionele arbeid een essentieel maar vaak onzichtbaar aspect van het dagelijks werk. Politieagenten moeten regelmatig omgaan met zeer emotioneel geladen situaties, zoals huiselijk geweld, ernstige ongevallen of conflicten in de publieke ruimte. Daarbij wordt van hen verwacht dat ze hun eigen emoties onder controle houden en tegelijkertijd op gepaste wijze reageren op de emoties van anderen. Ze moeten bijvoorbeeld kalm en beheerst blijven in stressvolle situaties met verdachten waarin agressie en angst kunnen overheersen, terwijl ze ook empathie moeten tonen naar slachtoffers of getuigen. Daarnaast speelt emotionele arbeid ook een rol in de omgang met collega's en leidinggevend. In politieteam is er vaak een sterke norm van 'stoerheid' en 'onverstoorbaarheid', wat agenten ertoe kan dwingen om afwijkende emoties, zoals angst of onzekerheid, te verbergen. Dit gebeurt zelfs wanneer ze geconfronteerd worden met traumatische gebeurtenissen zoals een dodelijk ongeval of een schietpartij.

Het dubbele zwaard van emotionele arbeid

Hoewel emotionele arbeid vaak wordt gezien als een noodzakelijke vaardigheid in uitvoerende beroepen, is het belangrijk om te erkennen dat het een dubbel zwaard is. Aan de ene kant helpt het professionals om effectieve relaties met cliënten op te bouwen en hun taken succesvol uit te voeren. Aan de andere kant kan het leiden tot emotionele uitputting en een negatieve impact hebben op de mentale gezondheid van de werknemers. Hochschild (1983) benadrukte in haar werk dat emotionele arbeid vaak niet voldoende wordt (h)erkend of gewaardeerd door organisaties. Dit leidt ertoe dat werknemers zich overweldigd voelen, vooral wanneer ze hun emoties constant moeten onderdrukken of manipuleren om aan de verwachtingen van hun werkgever te voldoen. Dit is vooral het geval in beroepen waar de grens tussen persoonlijke en professionele betrokkenheid vaak vervaagt, zoals op het terrein van zorg en veiligheid.

Verschiede auteurs hebben onderzocht wat de gevolgen zijn van emotionele arbeid tijdens het politiewerk. Bhowmick en Mulla (2016) vonden dat het toepassen van *deep acting* bij politieagenten leidde tot een gevoel van persoonlijke voldoening. *Surface acting* droeg echter bij aan emotionele uitputting en depersonalisatie, risicofactoren voor een burn-out

- (Bhowmick & Mulla, 2016). Dit laatste werd ook inzichtelijk door de studie van Van Gelderen et al. die aantonen dat het voortdurend balanceren tussen emotiecontrole en effectieve communicatie kan leiden tot een verhoogde emotionele belasting bij politieagenten (2017). Deze overbelasting kan vervolgens leiden tot stress, burn-out en secundaire traumatisering. Volgens Van Gelderen et al. (2017) is er een sterke correlatie tussen het uitvoeren van surface acting en verhoogde werkstress en uitputting, vooral in beroepen waar emotionele arbeid een groot deel van het dagelijks werk uitmaakt.

De nadelige gevolgen van het langdurig verrichten van emotionele arbeid is bijvoorbeeld te zien in de manier waarop politieagenten moeten omgaan met slachtoffers van misdrijven. Ze moeten enerzijds empathisch en steunend zijn, maar tegelijkertijd professioneel en objectief blijven om het onderzoek niet te beïnvloeden. Deze emotionele dualiteit kan op lange termijn schadelijke effecten hebben op de mentale gezondheid van de politieagenten. Een ander voorbeeld wordt gevormd door de rol die leiderschap en de bredere organisatiecultuur spelen in de emotiebeheersing van politieagenten. Lennie et al. (2020) benadrukken in hun studie hoe de verwachtingen van emoties binnen de hiërarchie van de politie kunnen leiden tot depersonalisatie, waarbij agenten hun eigen emoties onderdrukken om de verwachte 'professionele afstand' te behouden. Dit fenomeen draagt niet alleen bij aan burn-out, maar vermindert ook de emotionele betrokkenheid van agenten met de gemeenschap waardoor het behoud van positieve, empathische en effectieve relaties met de burgers die ze dienen onder druk kunnen komen te staan.

Ondanks dat bovenstaande voorbeelden met name over het politiewerk gaan, toont veelvuldig onderzoek

aan dat emotionele arbeid ook een alledaagse praktijk is voor sociale- en gezondheidszorg professionals. Professionals werkzaam in contactberoepen – denk bijvoorbeeld aan de zorg, het onderwijs, maatschappelijk werkers – komen in contact met hun doelgroep en ervaren in iedere interactie een scala aan emoties, waarbij zij tegelijkertijd de emoties van de ander proberen te beheersen en kwalitatief goed werk moeten leveren. Dit vergt een enorme mate van emotionele arbeid door het reguleren, weergeven en onderdrukken van emoties, en zij kunnen dan ook vergelijkbare dynamieken en gevolgen ervaren en herkennen als omschreven in de alinea's hierboven.

Tot slot

Lachen maakt gezond, wordt in de volksmond wel eens gezegd. Tegelijkertijd is het wat simpel gedacht dat een oprechte lach de oorzaken kan wegnemen van het scala aan problemen waar cliënten of burgers (of hoe we de mensen ook noemen waar professionals zich voor inzetten) mee te maken hebben. Professionals in de veiligheidszorg moeten dagelijks bergen aan emoties verzetten, en dit is nu eenmaal een complexe oefening op de evenwichtsbalk. Die ene grap die je wilt maken moet niet alleen gepast zijn binnen de interactie, maar ook nog binnen de organisatieverwachtingen passen. Maar laten we ook niet vergeten dat humor een waardevol middel kan zijn. Op een goed moment kan het ingezet worden bij het aansnijden en aanpakken van het voorhanden liggende probleem. Uiteindelijk is het ook een onmisbaar hulpmiddel bij het volhouden van het complexe werk van professionals en het verwerken van al die sores die op je afkomt. Laten we alles inzetten om ervoor te zorgen dat professionals hun balans op die evenwichtsbalk behouden en daar niet vanaf vallen. ❖

OPROEP

Janine Janssen werkt aan een boek over de relatie tussen humor en geweld. Een verkeerde grap kan escalatie in de hand werken, een goed ontvangen kwinkslag kan helpen een moeilijke situatie te doorbreken. Voor dit boek is zij op zoek naar voorbeelden van professionals, slachtoffers en andere betrokkenen om de werking van humor te demonstreren. Heb je een voorbeeld? Mail haar dan: jhlj.janssen@avans.nl



Literatuurlijst