

Omgaan met emoties op de werkvloer

Begrijpen, reguleren en professioneel verbinden

2 studiepunten – Semester 2

1 Rubrieken niveau microcredential:

1.1 Doelstellingen

In deze microcredential verdiepen we ons in de rol en betekenis van emoties binnen professionele relaties, teams en organisaties. Emoties zijn immers een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse werk: van enthousiasme en trots bij een succesvolle samenwerking of prestatie, tot frustratie wanneer samenwerking moeilijk verloopt, irritatie tijdens een overleg, spanning bij hoge werkdruk of veranderingen, onzekerheid bij het geven of ontvangen van feedback, en verdriet bij verlies of afscheid. Ook boosheid wanneer grenzen of verwachtingen worden overschreden, teleurstelling wanneer een idee niet wordt opgepikt of onmacht wanneer je weinig invloed ervaart op een situatie, kunnen een belangrijke rol spelen op de werkvloer. Je leert emoties op de werkvloer herkennen, begrijpen en op een professionele manier hanteren.

Je krijgt inzicht in het ontstaan en de functie van emoties en leert onderscheid maken tussen emoties, gedachten, gedrag en onderliggende behoeften. We onderzoeken hoe emoties het professioneel functioneren, de communicatie, samenwerking en besluitvorming kunnen beïnvloeden. We staan ook stil bij minder zichtbare emotionele reacties, zoals terugtrekken, zwijgen, vermijden, zich defensief opstellen of opvallend kritisch reageren.

Daarnaast leer je hoe je op een constructieve manier kan omgaan met je eigen emoties én met de emoties van anderen, ook wanneer deze intens, moeilijk of confronterend zijn. We besteden aandacht aan emotieregulatie, empathie, het bewaken van professionele grenzen en het omgaan met emotioneel geladen situaties. We oefenen onder meer met situaties waarin je te maken krijgt met boosheid, frustratie, spanning, angst, verdriet, teleurstelling, onzekerheid, weerstand of conflicten.

Je leert emoties niet te vermijden of te onderdrukken, maar ze op een professionele manier te herkennen, te erkennen en te benutten als informatiebron. Zo ontwikkel je vaardigheden om ook in emotioneel geladen situaties in verbinding te blijven, professioneel te handelen en constructief te communiceren.

We werken aan de volgende competenties:

1. **Herkent en analyseert emoties** bij zichzelf en anderen en brengt de mogelijke invloed ervan op professioneel functioneren, communicatie, samenwerking en relaties in kaart.

2. **Maakt onderscheid tussen emoties, gedachten, gedrag en onderliggende behoeften** en kan deze met elkaar verbinden om emotionele reacties binnen een professionele context beter te begrijpen.
3. **Reguleert de eigen emoties op een professionele en doelgerichte manier** en kan bewust omgaan met persoonlijke triggers, spanning, stress en emotioneel geladen situaties.
4. **Communiqueert empathisch en respectvol in emotioneel geladen situaties** en kan emoties erkennen en bespreekbaar maken zonder de professionele doelstelling of eigen grenzen uit het oog te verliezen.
5. **Gaat constructief om met emoties en emotionele reacties van anderen**, waaronder boosheid, frustratie, verdriet, angst, teleurstelling, weerstand en conflicten, en kan gepaste strategieën inzetten om verbinding en samenwerking te behouden.
6. **Reflecteert kritisch op het eigen professioneel handelen en de eigen emotionele patronen** en vertaalt inzichten uit theoretische kaders, oefeningen en feedback naar concrete acties voor de eigen professionele praktijk.

2 Rubrieken niveau praktische organisatie:

2.1 Overzicht programma

Het programma van de opleiding '**Omgaan met emoties op de werkvloer**' bestaat uit 2 dagen met volgende inhoud:

- **Dag 1:** Emoties begrijpen en herkennen op de werkvloer
- **Dag 2:** Emoties professioneel hanteren in interactie

We werken met een blended aanpak, waarbij inspirerende werkmomenten worden afgewisseld met begeleide vraagmomenten waar je terecht kan voor extra ondersteuning, verdieping en feedback.

- **Dag 1: Emoties begrijpen en herkennen op de werkvloer**
 - Wat zijn emoties en welke functie hebben ze?
 - Emoties als informatiebron
 - Verschillende emoties op de werkvloer: enthousiasme, trots, frustratie, irritatie, spanning, onzekerheid, boosheid, verdriet, teleurstelling en onmacht
 - Het onderscheid tussen emoties, gedachten, gedrag en onderliggende behoeften
 - Hoe ontstaan emotionele reacties?
 - Emoties herkennen bij jezelf en anderen
 - Zichtbare en minder zichtbare signalen van emoties
 - De invloed van emoties op professioneel functioneren, communicatie en samenwerking
 - Emoties en besluitvorming
 - Persoonlijke triggers en emotionele patronen
 - Stress, spanning en oplopende emoties herkennen
 - Emotieregulatie: omgaan met de eigen emoties
 - Professionele betrokkenheid versus professionele afstand
 - Praktische oefeningen en analyse van eigen werkcontexten

- **Dag 2: Emoties professioneel hanteren in interactie**

- Emoties erkennen en bespreekbaar maken
- Empathisch communiceren in emotioneel geladen situaties
- Omgaan met boosheid, frustratie, weerstand en teleurstelling
- Omgaan met verdriet, angst en onzekerheid
- Reageren op emotionele reacties van collega's, medewerkers, cliënten of andere betrokkenen
- Grenzen stellen bij emotioneel gedrag
- De-escaleren van spanning en conflicten
- Emoties en communicatie: luisteren, benoemen en doorvragen
- Moeilijke en emotioneel geladen gesprekken voeren
- Emoties binnen teams en de invloed op samenwerking
- Oefenen met realistische cases en praktijksituaties
- Reflectie op het eigen professioneel handelen
- Concrete strategieën en acties voor de eigen werkcontext
- Persoonlijk actieplan: professioneel omgaan met emoties op de werkvloer

2.2 Certificering

- Neem je deel aan de evaluatieopdracht en slaag je hiervoor, dan ontvang je een officieel **getuigschrift/certificaat** met vermelding van de behaalde studiepunten.
- Volg je deze microcredential uit interesse, zonder evaluatieopdracht, dan ontvang je een **attest van deelname**.
- Voor het behalen van het **Postgraduaat Coaching en Mentoring** verzamel je minstens 20 studiepunten. Je volgt voorafgaand dan ook de basisopleiding Coachende vaardigheden en specifieke opleiding uit aangeboden coachdisciplines binnen **Coaching@UCLL Continue**.

2.3 Locatie en data

Campus Diepenbeek

DATA 2027 (opleidingsdagen zijn niet apart te volgen)

- Vrijdag 15 Januari 2027 van 9.30 tot 16 uur
- Vrijdag 29 Januari 2027 van 9.30 tot 16 uur

2.4 Doelgroep

Ervaren professionals die op een professionele en constructieve manier willen leren omgaan met emoties binnen een professionele context.

- Mensen die willen groeien in het herkennen, begrijpen en reguleren van hun eigen emoties op het werk.
- Professionals die beter willen leren omgaan met emotionele reacties van collega's, medewerkers, cliënten, studenten, klanten of leidinggevenden.
- Deelnemers die willen leren hoe ze emotioneel geladen gesprekken kunnen voeren zonder emoties te vermijden of te laten escaleren.
- Professionals die hun communicatie, samenwerking en professionele relaties willen versterken.
- Deelnemers die deze inzichten willen inzetten in hun eigen professionele context (organisatie, onderwijs, zorg, HR, begeleiding ...).

- Onder meer HR-medewerkers, leidinggevendenden, coaches, teamleiders, mentoren, hulpverleners, preventieadviseurs, begeleiders en professionals die een rol opnemen in team- en organisatieontwikkeling

2.5 ONDERWIJSTAAL

Nederlands

2.6 Studiegeld en subsidies

- € 325 voor de 2 dagen, incl. broodjeslunch
- Voor een inschrijvingsbedrag boven de €100 kan je beroep doen op KMO-portefeuille, onder thema Personeelsmanagement (competentiebeleid). Aanbieder is UC Limburg.

3 Rubrieken niveau onderwijsleeractiviteit:

3.1 Inhoud

In deze microcredential komen volgende inhouden aan bod:

PROGRAMMA:

- **Dag 1: Emoties begrijpen en herkennen op de werkvloer**

Tijdens de eerste opleidingsdag staan we stil bij wat emoties zijn, welke functie ze hebben en welke rol ze spelen op de werkvloer. We bekijken emoties niet als iets wat we moeten vermijden, maar als een belangrijke informatiebron die ons iets kan vertellen over wat er bij onszelf en anderen gebeurt. We verkennen verschillende emoties die in professionele contexten voorkomen, zoals enthousiasme, trots, frustratie, irritatie, spanning, onzekerheid, boosheid, verdriet, teleurstelling en onmacht.

We onderzoeken hoe emotionele reacties ontstaan en leren onderscheid maken tussen emoties, gedachten, gedrag en onderliggende behoeften. Daarbij besteden we aandacht aan zowel zichtbare als minder zichtbare signalen van emoties. Niet iedereen die spanning ervaart, wordt bijvoorbeeld boos of zichtbaar emotioneel: emoties kunnen zich ook uiten in zwijgen, terugtrekken, vermijden, defensief reageren of zich opvallend kritisch opstellen.

We bekijken welke invloed emoties hebben op ons professioneel functioneren, onze communicatie, samenwerking en besluitvorming. Daarnaast staan we stil bij persoonlijke triggers en emotionele patronen: welke situaties raken ons, hoe reageren we daarop en wat gebeurt er wanneer spanning verder oploopt? We maken kennis met strategieën voor emotieregulatie en onderzoeken hoe we op een professionele manier kunnen omgaan met onze eigen emoties.

Tot slot staan we stil bij de balans tussen professionele betrokkenheid en professionele afstand. Aan de hand van oefeningen, reflectie en concrete situaties uit de praktijk vertalen we de inzichten naar de eigen werkcontext.

- **Dag 2: Emoties professioneel hanteren in interactie**

Tijdens de tweede opleidingsdag verschuift de focus van het begrijpen van emoties naar het professioneel omgaan met emoties in de interactie met anderen. We leren hoe we emoties kunnen erkennen en bespreekbaar maken en hoe we empathisch kunnen communiceren wanneer gesprekken emotioneel geladen worden.

We oefenen met verschillende situaties die op de werkvloer kunnen voorkomen: omgaan met boosheid, frustratie, weerstand en teleurstelling, maar ook met verdriet, angst en onzekerheid. We onderzoeken hoe we kunnen reageren wanneer een collega, medewerker, cliënt of andere betrokkene sterk emotioneel reageert. Daarbij leren we emoties ruimte te geven zonder ze over te nemen en maken we het onderscheid tussen het erkennen van een emotie en het goedkeuren van bepaald gedrag.

Ook het bewaken van professionele grenzen komt uitgebreid aan bod. We bekijken hoe we op een respectvolle manier grenzen kunnen stellen wanneer emoties of gedrag de samenwerking onder druk zetten. Daarnaast leren we spanning en conflicten vroegtijdig herkennen en oefenen we met manieren om situaties te de-escaleren.

Via luisteren, benoemen, doorvragen en empathisch reageren ontwikkelen we vaardigheden om moeilijke en emotioneel geladen gesprekken op een constructieve manier te voeren. We staan ook stil bij emoties binnen teams en de invloed ervan op samenwerking en groepsdynamiek.

De inzichten worden voortdurend vertaald naar de praktijk. Deelnemers oefenen met realistische cases en brengen eigen situaties in. Door feedback en reflectie krijgen ze zicht op hun eigen manier van handelen en op mogelijke ontwikkelpunten. De opleiding wordt afgerond met concrete strategieën en een persoonlijk actieplan waarmee deelnemers het geleerde kunnen toepassen in hun eigen professionele context.

3.2 Studiemateriaal

- Bohré-den Harder, M. (2024). *Emoties doe je maar thuis: Waarom je gevoelens beter wél kunt meenemen naar je werk*. Boom. (ISBN 9789024463473)
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2024). *Optimaal: De emotioneel intelligente organisatie*. Business Contact. (ISBN 9789047017288)
- Plevier, J., & Emmelot, F. (2022). *Conflictvaardig op het werk: Win vertrouwen met conflicthantering en mediation*. Boom. (ISBN 9789024448524)
- De Leeuw, B., & Fonck, M. *Empathie werkt*.

3.3 Werkvormen + toelichting

Deze microcredential wordt op de campus aangeboden.

De lesvorm zal een combinatie zijn van

- theoretische kaders (colleges)
- praktijkvoorbeelden en oefeningen

- case studies en life-coaching
- groepsdiscussies en peer feedback

We verwachten dat deelnemers tijdens de colleges actief meewerken. Dit houdt in dat de deelnemer de gevraagde resultaten en voorbereidingen kan voorleggen en dat het noodzakelijk voorbereidend studiewerk uitgevoerd is.

Het is eveneens mogelijk dat de deelnemer niet-begeleide werktijd krijgt. Deze uren vult een deelnemer zelfstandig in met:

- noodzakelijk voorbereidend studiewerk
- opdrachten (individueel en/of kleine groepen) en oefeningen voorbereiden en uitwerken

De deelnemer is zelf verantwoordelijk om deze uren nuttig in te vullen naargelang de persoonlijke of groepsnoden.

4 Rubrieken niveau evaluatieactiviteit

4.1 Beschrijving evaluatieactiviteit(en)

De deelnemer toont aan dat hij/zij de competenties rond psychologische veiligheid beheerst.

De evaluatie gebeurt aan de hand van een praktijkgerichte opdracht. De deelnemer kiest een concrete situatie uit de eigen professionele context waarin psychologische veiligheid een belangrijke rol speelt en analyseert deze aan de hand van de aangereikte theoretische kaders.

De opdracht bevat minstens volgende elementen:

1. Een korte beschrijving en analyse van een concrete praktijksituatie waarin emoties bij zichzelf en/of anderen een belangrijke rol spelen.
2. Een onderbouwde analyse van de betrokken emoties, met aandacht voor de manier waarop de deelnemer met de eigen emoties en/of de emoties van anderen is omgegaan.
3. Een onderbouwde analyse van het eigen professioneel handelen, met aandacht voor de manier waarop de deelnemer met de eigen emoties en/of de emoties van anderen is omgegaan.
4. Een concreet handelings- of actieplan met minimaal drie haalbare acties om in gelijkaardige situaties professioneler en constructiever met emoties om te gaan.
5. Een persoonlijke reflectie op de eigen emotionele patronen, sterktes, aandachtspunten en professionele ontwikkeling, gekoppeld aan de verschillende competenties.

De opdracht omvat een 5 tot 6 pagina's.

De evaluatie wordt beoordeeld met een 'geslaagd/niet geslaagd'-systeem

4.2 Evaluatievorm

- Schriftelijk

4.3 Aanpak tweede examenkans

Bij niet-slagen krijgt de deelnemer een herkansingsopdracht.

De deelnemer herwerkt de opdracht op basis van de ontvangen feedback. De opdracht wordt aangevuld en aangescherpt om alsnog aan te tonen dat de competenties worden beheerst.

Er bestaat een mogelijkheid dat de deelnemer het advies krijgt om een nieuwe opdracht te maken.

De opdracht omvat een 5 tot 6 pagina's.

De evaluatie wordt beoordeeld met een 'geslaagd/niet geslaagd'-systeem.