

EMOTIONAL LABOUR
IN HET MIDDELBAAR
BEROEPSONDERWIJS

Emoties aan het werk

Van studenten die een MBO diploma hebben gehaald wordt verwacht dat ze relevante beroepscompetenties beheersen. Voor een retail-student gaat het dan over het organiseren en beheren van de geld- en goederenstroom, de winkelinrichting en de omgang met klanten en collega's. Misschien wel het belangrijkste is dat een student goed met klanten om kan gaan en producten kan verkopen. Zij leren dat zowel op school als tijdens hun stage. **KIM VAN DER MEIJDE**

Onderwijs en emotional labour

In het curriculum van de opleiding Business & Sport van Rijn IJssel hebben we twee studieonderdelen waarin we studenten leren om te gaan met emotional labour: een leereenheid emotional labour, en de stage. In de leereenheid geven we studenten inzicht in wat emotional labour is, wat uitsingsregels zijn en bieden we handvatten hoe ze hiermee om moeten gaan. Tijdens de stage zijn studenten aan het werk in een bedrijf. Ze kunnen hier oefenen met het managen van hun emoties en het toepassen van de uitsingsregels van een bedrijf.

Een onderwerp waar op dit moment nog weinig tijd aan wordt besteed op school is het omgaan met emoties op het werk. De emotionele component van de taakuitoefening wordt in de literatuur aangeduid met de term 'emotional labour'. De term is bedacht door Hochschild (1983) en verder ontwikkeld door Ashforth & Humphrey (1993). Zij definiëren emotional labour als 'het tonen van de verwachte emoties van een servicemedewerker tijdens een service moment'.

Het MBO leidt studenten op die gaan werken met klanten, gasten, cliënten of patiënten. In al die intermenselijke contacten is het van belang dat een medewerker het juiste emotionele gedrag weet te vertonen. Dat bepaalt immers in hoge mate de klanttevredenheid en daarmee het succes van een bedrijf.

EMOTIES OP EN AAN HET WERK

Er zijn drie kenmerken die je terugvindt

in banen waarbij emotional labour belangrijk is. (1) Er is sprake van direct contact met de klant, hetzij fysiek of bijvoorbeeld via de telefoon. (2) Er wordt van de werknemer verwacht dat hij zijn emoties inzet om een bepaald gevoel op te roepen bij een klant, zoals bijvoorbeeld angst, vertrouwen of dankbaarheid. (3) Het laatste kenmerk is dat de werknemer de werkgever toestaat om te bepalen hoe de werknemer zijn emoties laat zien.

Als we kijken naar een baan in de retail sector, bijvoorbeeld een medewerker in een kledingwinkel, dan treffen we al deze kenmerken aan. Ze hebben direct contact met de klant die in de winkel komt of naar de winkel belt. Ze proberen de klant een goed gevoel te geven, bijvoorbeeld door het geven van complimenten tijdens het passen van kleding. Daarnaast staan ze toe dat het bedrijf bepaald hoe ze zich moeten gedragen tegenover de klant.

Emotional labour vindt plaats in



De bronnenlijst behorend bij dit artikel kan worden aangevraagd per mail via kimvandermeijde@hotmail.com

de periode dat er contact is tussen een medewerker en een klant: de zogenaamde servicemomenten. De medewerker dient zijn gevoelens te managen om het door de klant en het bedrijf gewenste gedrag te laten zien. Dit is belangrijk omdat het servicemoment de kans is voor een bedrijf om de kwaliteit van de service te tonen en om klanten aan zich te binden. Dit doen ze door het creëren van een positieve ervaring voor de klant.

Een belangrijk onderdeel van emotional labour is dat het bedrijf bepaalt hoe de medewerkers zich moeten gedragen. Dit gebeurt meestal aan de hand van uitingsregels. Deze regels vertellen wanneer en hoe de medewerkers specifieke emoties moet laten zien tijdens het werk (Lee en Ok, 2013). Het is van belang dat bedrijven er voor zorgen dat alle medewerkers die in contact komen met klanten op de hoogte zijn van deze uitingsregels en worden getraind in het toepassen van deze regels. Bedrijven

die hiermee aan de slag gaan doen er goed aan om extra aandacht en training te besteden aan de emotionele vaardigheden van de medewerkers (Grandey, 2003). Hier lijkt echter ook een rol weggelegd voor scholen.

THEORIE EN ONDERZOEK OVER EMOTIONAL LABOUR

Er zijn vier manieren waarop een medewerker om kan gaan met de emoties op het werk: (1) emoties simuleren, (2) emoties oproepen, (3) emoties wegstoppen en (4) emotionele consonantie. Dit laatste wil zeggen dat je de emoties die verwacht worden van nature al voelt, bijvoorbeeld als je vrolijk bent zonder dat je hier moeite voor hoeft te doen.

Het tegenovergestelde van emotionele consonantie is emotionele dissonantie en ontstaat wanneer er een verschil is in de emoties en gevoelens die je aan de buitenwereld moet laten zien en wat je van binnen werkelijk voelt. Dit kan zorgen voor stress en in

Nina heeft net haar relatie verbroken maar moet tijdens haar werk klanten adviseren over de aankoop van een bruidsjurk. Haar werkgever verwacht dat Nina alle klanten een onvergetelijke ervaring geeft.

extreme gevallen zelfs leiden tot een burn-out.

Het is belangrijk dat we het in het MBO aandacht besteden aan emotional labour. Het zorgt ervoor dat de student weet wat er, op het gebied van emoties, van hem verwacht wordt tijdens de stage en later tijdens het werk. Dit draagt bij aan een gedegen voorbereiding op het toetreden tot de arbeidsmarkt. Daarnaast draagt het goed kunnen managen van emotional labour bij aan de kwaliteit van de service en het emotionele welzijn van de medewerker.

DE AUTEUR IS VERBONDEN AAN DE OPLEIDING BUSINESS & SPORT, RIJN IJSSEL