

## Emotioneel veilig klimaat zorgt voor betrokken medewerkers.

31 januari 2017 - **De komende jaren krijgt elke organisatie te maken met de kanteling naar een nieuwe organisatie. De ontwikkelingen hebben gevolgen voor iedereen en in het bijzonder voor leiderschap. Hoe speelt u als organisatie in op deze veranderingen?**

Welke skills heeft u hiervoor nodig? Hoe draagt u bij aan een emotioneel veilig klimaat? [Sheila Neijman](#) geeft antwoord. "De wendbaarheid van een organisatie om mee te bewegen met deze veranderingen ligt niet zozeer in de cognitieve vaardigheden (IQ), maar in hun emotionele vaardigheden.

Het is algemeen bekend dat een **emotioneel veilig klimaat** een positief verband legt met betrokkenheid en resultaten. Wanneer lichaam & geest emotionele veiligheid ervaren, wordt een bepaald neurologisch subsysteem geactiveerd: '**Het sociale betrokkenheid systeem**'. Dit systeem ondersteunt sociaal betrokken communicatie en vermindert de vecht- vluchtgedrag en stressrespons. Het verhoogt de aanmaak van Oxytocine en Vasopressine. Deze hormonen hebben een bijzondere werking op ons brein en lichaam. Het geeft ontspanning en een geluksgevoel. Het verlaagt de bloeddruk en reduceert stress. Het geeft vertrouwen, verbondenheid, meer empathie en moraliteit. Wordt de werkomgeving als onveilig ervaren, neemt het sociaal betrokken gedrag af en neemt vecht- vlucht- of bevriesgedrag toe, alsmede het stressgevoel. Bouwen aan een emotioneel veilig klimaat zorgt dat mensen indirect beïnvloed worden door de cultuur. Zo creëert u als organisatie de optimale condities om te **floreren.**"

### Persoonlijk leiderschap

Neijman: " Het klimaat is niet de enige factor dat bepalend is voor betrokkenheid & prestaties. Een emotioneel veilig klimaat vraagt ook om een persoonlijke transitie. Hoe professionals het klimaat van hun organisatie waarnemen, alsmede de interpersoonlijke relaties, het sociaal bewustzijn en hun leiderschapskwaliteiten spelen een belangrijke rol. Het zijn **de mensen** die deze verandering succesvol maken of juist doen stagneren. Dit betekent werken met inzicht in de emotionele huishouding van iedereen.

Een van de belangrijkste toepassingen van Emotionele intelligentie is het bevorderen van een emotioneel veilige werkplek voor hoge prestaties. Deze werkplekken brengen aanzienlijk meer betrokkenheid & productiviteit op. Emotionele intelligentie lijkt de sleutel tot concurrentievoordeel.

Iedereen is in staat om zijn emotionele intelligentie vaardigheden te verhogen, echter is het voor de meeste van ons een onderontwikkeld gebied. Alhoewel emotionele intelligentie een opkomende wetenschap is, kan deze wetenschap toegepast worden om te begrijpen wat mensen drijft: Emoties."

### Cognitieve vaardigheden versus emotionele vaardigheden

Neijman: " Het blijkt dat een hoog IQ alleen niet leidt tot succes. Emotionele intelligentie en

sociale vaardigheden zijn eveneens essentieel. Daniel Goleman suggereert dat 80 – 90% van de competenties die top performers onderscheiden van gemiddelde performers door emotionele intelligentie wordt veroorzaakt.

Natuurlijk zijn IQ en technische vaardigheden belangrijk, echter is emotionele intelligentie essentieel voor topprestaties. Talrijke studies onderkennen de financiële gevolgen van slechte emotionele intelligentie vaardigheden. In het bijzonder aan de top. Hoe hoger de emotionele intelligentie aan de top, hoe veiliger het emotioneel klimaat, hoe beter de bedrijfsresultaten. Leaders die hoog scoren op emotionele intelligentie als empathie en accurate zelfbeoordeling scoren hoger op het creëren van een winstgevend bedrijf. "

### **Wilt u meer betrokkenheid in de organisatie?**

Neijman: " Werk aan emotionele intelligentie. Het onderzoeksbureau Gallup heeft aangetoond dat slechts negen procent van de Nederlandse medewerkers betrokken zijn bij hun werk. Hiermee scoort Nederland het laagst van de EU. Teams met een hogere betrokkenheid hebben een betere klantbinding, meer productiviteit, meer profitability en gaan met meer plezier naar werk.

Emotionele intelligentie zorgt ervoor dat leiders betere beslissingen kunnen nemen, effectiever kunnen beïnvloeden en inspireren en bouwen aan een emotioneel veilig klimaat. Mensen zijn niet alleen rationeel. Onder de lijn bevinden zich emoties, die we **allemaal bezitten.**"

### **Emoties zijn besmettelijk**

Neijman: " Er is sprake van een feedback-loop tussen lichaam en geest en tussen mensen. Een deel van het brein monitort de emotionele interacties van uw omgeving en mensen. We pakken niet alleen emoties op van onszelf, maar ook van anderen. We verzenden constant emotionele berichten, automatisch en meestal onbewust. Deze emoties hebben effect op iedereen binnen een werk- of leefklimaat en hebben effect op wat we denken, voelen en doen. Als de werkplek emotioneel veilig is, presteren we beter. Hierdoor zijn we in staat om ons te verbinden met anderen, goed te kunnen luisteren, ons betrokken te voelen bij collega's en organisatie. Als die veiligheid er niet is, neemt het defensie mechanisme het over. Er ontstaan meer instinctieve en impulsieve besluitvoering. Het klimaat heeft een significant effect op de bereidheid van medewerkers om te floreren."

### **Creëer de juiste condities**

Neijman: " Door als organisatie de juiste condities te creëren (veilig klimaat) zal het gewenste positieve gedrag met gemak ontstaan, het is een ingebouwd systeem. Bouwen aan een emotioneel veilig klimaat zorgt dat mensen indirect beïnvloed worden door de cultuur. Zo creëert u als organisatie de optimale condities om te floreren. Een veilige werkomgeving vermindert de stressrespons, vecht-vlucht en bevries gedrag. Hierdoor wordt een klimaat van herstel, groei, betrokkenheid, sociaal gedrag, lichamelijke gezondheid en positieve interactie bevordert. Dit wordt in harde cijfers beloond.

Daar waar het persoonlijk leiderschap vorm krijgt ontstaat groei. Pas dan kunnen professionals zich onderling en als onderdeel van de organisatie ontwikkelen: in verbinding met elkaar, om samen de schouders eronder te zetten, zodat de beste resultaten met plezier op het werk behaald kunnen worden.

Mensen helpen om het beste uit zichzelf te halen, kan een rijk, intens en zelfs swingend proces zijn. Zo komt de SWING terug en gaat de kwaliteitservaring van zowel de professional als de klant aanzienlijk omhoog.

De kosteneffectiviteit van Emotionele intelligentie is voor veel organisaties nog onvoldoende bekend. Emotionele intelligentie is cruciaal voor een psychologisch en emotioneel veilig

klimaat en voor het succes en de groeimindset van een organisatie."

### **Enkele voordelen op de werkvloer**

- Rustig blijven onder druk;
- Herkennen van je emotionele reactie op mensen;
- Herkennen van je rode knoppen;
- Respect en begrip hebben voor elkaar;
- Hanteren van effectieve beïnvloedingstechnieken;
- Omgaan met versturende emoties en impulsen.

### **Employee experience**

Neijman besluit: " Als medewerkers zich goed voelen heeft dit effect op de klant en op klantloyaliteit. Dit vertaalt zich uiteindelijk in meer winst en productiviteit. Vertrouwen in de organisatie is essentieel, alsmede emotionele intelligente leiders. Zij moeten het goede voorbeeld geven, een emotioneel veilig klimaat creëren, waarin talent en de spelende mens zich mag ontwikkelen, een happy vibe. Hierdoor voelen medewerkers zich prettiger en kunnen excelleren."