



‘Zeggen “Ik begrijp dat u boos bent”,
maakt het vaak erger’

De notaris als emotiemanager

Wat kun je als (kandidaat-)notaris leren van een professor vastgoedeconomie, executie- en beslagrecht, internationaal goederenrecht of fiscaal concernrecht? Veel! De kennis op universiteiten is eindeloos. Voor deze rubriek praten wij elk nummer met een andere hoogleraar of docent. We maken een rondje door het land met de vraag: ‘Wat kan het notariaat van u leren?’ Deze keer een lesje *psychologie en emotiemanagement* van George Smits.

TEKST Jessica Hendriks | BEELD Truus van Gog

Emotiemanagement, dat is mijn vak. Maar eigenlijk ook dat van de notaris. Ook zij zijn dagelijks met emoties bezig. Fijne emoties, als iemand komt voor een huis of als iemand gaat trouwen. En nare emoties, als het gaat om de afhandeling van een nalatenschap. Te veel emotie kan ervoor zorgen dat je niet tot een oplossing komt. We onderscheiden in de psychologie twee denkdelens in de hersenen. Het cortex- en het limbische deel. Met de cortex houd je het bij feiten. In het limbische deel van de hersenen vindt de emotieregulatie plaats. Daarin slaan wij prettige en minder prettige herinneringen op, zoals angst en boosheid. Een stimulus die lijkt op een nare herinnering zorgt daarom al snel voor geautomatiseerd gedrag. Dat zal de notaris ook wel meemaken in de praktijk.’

SPECIALISTISCHE KENNIS

‘Ik geef onder andere les aan rechtenstudenten aan de Tilburg University. Daarnaast doseer ik bij het opleidingsinstituut voor rechters en officieren voor justitie en ben ik directeur van Resetpartner. Ik heb ook weleens voor een groep notarissen gestaan, in oktober nog tijdens hun jaarcongres. Ik sta zelf ook nog

met de voeten in de klei. Ik doe veel bemiddeling bij zaken met heftige emoties. Dat kan een familieruzie zijn of een probleem binnen een organisatie. Ik krijg ook cliënten aangedragen via Vfas-advocaten (advocaten gespecialiseerd in personen- en familierecht). Zij komen er dan niet uit en hebben meer specialistische kennis nodig. Of nalatenschappen waarbij de emoties hoog oplopen. Nadat we er emotioneel uit zijn, draag ik ze weer over aan de professionals.’

GEEN PRETTIGE HERINNERINGEN

‘Herkennen dat bij iemand de emoties hoog zitten, is belangrijk. Ook als notaris. Je wilt met een oplossing komen, maar als iemand limbisch is, heeft oplossingen aandragen geen zin. Het kan zelfs zo zijn dat diegene helemaal niet door heeft dat hij vanuit emotie handelt. Boosheid over een testament hoeft niets te maken te hebben met de inhoud. Het kan zijn dat de vader niet zo aardig voor zijn zoon was en die daar geen prettige herinneringen aan heeft. Dat zit dan in zijn limbische deel opgeslagen, waardoor het er op zo’n moment uitkomt. Diegene is zich dan helemaal niet bewust dat de emoties mee gaan lopen in zo’n situatie.’

VUILNISBAK BUITENZETTEN

‘Ik hoor de notaris nu al denken: hoe herken ik het dan? Het begint natuurlijk met signalen zoals de intonatie. Waar legt iemand de klemtoon op? Als mijn vrouw zegt: “Ik heb de vuilnisbakken buitengezet”, met de nadruk op “Ik heb”, weet ik wel dat ze eigenlijk zegt dat ik dat had moeten doen. Lelijke woorden, geven

ook vaak aan dat iemand niet helemaal meer met zijn cortex denkt. En houding is ook belangrijk. Als notaris moet je dan echt de feiten loskoppelen van de emotie. Iemand die limbisch is, kan ook niet altijd goed onder woorden brengen wat hij of zij bedoelt. Hoe slim diegene ook is. De cortex, waarin het logisch nadenken zit, staat een beetje uit.’

FUNCTIONELE STILTE

‘In een emotioneel gesprek moet je gesprekstechnieken toepassen. Houd altijd in je achterhoofd dat een geuite emotie een zakkende emotie is. De functionele stilte met empathie is dan de beste techniek die je toe kunt passen. De mens wil tenslotte gezien worden in zijn of haar emotie. Ook al klopt die misschien niet met de feiten. Het voordeel van een stilte laten vallen, is dat je niks verkeerd kunt zeggen. Veel mensen hebben geleerd om de volgende zin toe te passen: “Ik begrijp dat u boos bent.” Maar dat is geen goede benadering en maakt het vaak erger. Eigenlijk suggereer je dan dat je het eens bent met iemands emoties. Begrijpen refereert naar de cortex. Eigenlijk moet je zeggen: “Ik kan zien dat je boos bent, daar heb ik begrip voor, maar ik ben het niet met de inhoud eens.” Dat zeg je met de functionele stilte.’

NIET BEWUST VAN

‘We leren de professional te weinig hoe je met emoties om moet gaan. Als het moeilijk wordt, is het meestal de emotie waar het op vastloopt. Het mooiste zou zijn als de notaris het zelf zo veel mogelijk kan oplossen. Zij hebben ongelofelijk veel ervaring met praten én emoties. Ze zijn zich daar alleen niet bewust van. Als het lastig wordt, is het wel handig daar iets meer van te weten. Waarom niet al beginnen in de notariële opleiding?’ ■

WIE George Smits
WAT Emotiemanagement
WAAR Tilburg University
LES ‘Scheid emotie van feiten’