

Iedere masseur wil zijn werk goed doen en tevreden klanten hebben. Toch kan het voorkomen dat je een ontevreden klant hebt die zijn of haar boosheid uit, bijvoorbeeld omdat de behandeling niet naar wens is verlopen. De wijze waarop boosheid wordt geuit verschilt, niet ieder mens heeft geleerd goed om te gaan met negatieve gedachten. Hoe ga je als masseur om met de emotie boosheid?

Omgaan met emoties

Boosheid

zetten in spieren en organen. Conflicten worden veelal vermeden. Niet alleen in de werksituatie, maar ook in de privésituatie. Wij willen 'de lieve vrede bewaren' en wij waken ervoor om 'ons hart te luchten', want dan kunnen wij weer gekwetst worden.

ANDERE KIJK OP EMOTIES

De Traditional Chinese Medicine (TCM) heeft een andere kijk op emoties. Emoties worden beschouwd als vormen van energie. Negatieve emoties zijn zogenaamde boodschappen van onze ziel. Ze vertellen ons dat er iets uit balans is. Het taoïsme gaat er van uit dat niet opgeloste negatieve emoties schadelijk zijn voor de gezondheid en niet slecht of zondig zijn. Dit wil niet zeggen dat iedereen in de oosterse cultuur op een gezonde wijze met emoties omgaat, want 'gezichtsverlies' is daar een zeer sterk negatief aspect van waardoor veel emoties niet worden geuit. Hoe de gedachten op emoties van oorsprong, duizenden jaren geleden, in de oude Chinese levensfilosofie was wordt in de moderne Chinese en oosterse maatschappij niet altijd nageleefd.

ZIEKMAKEND

Volgens de TCM zijn emoties een ziekteoorzaak wanneer zij zeer intens zijn. Denk hierbij aan een shock of wanneer zij langere tijd aanwezig zijn en niet geuit kunnen/mogen worden of niet erkend worden door de persoon. Emoties worden in de TCM (en steeds meer in het westen) gezien als de voornaamste inwendige oorzaak van ziekte. De inwendige organen hebben door hun meridiaan een brede invloedzone en staan tevens in verband met alle andere organen. Daarnaast hebben de meridianen een specifieke functie, zowel fysiek als spiritueel. Bij een opstapeling van negatieve emoties in een bepaald orgaan of gebied heeft dit zijn uitwerking op spieren, pezen, botten, bloed en andere organen waardoor beschadigingen kunnen optreden, net als functiestoornissen.

Emoties kunnen op verschillende manieren worden gezien. In het westen zijn emoties van blijdschap en vreugde zeer wenselijk in ons contact met anderen en worden de emoties van boosheid en woede veelal als ongewenst en als een vorm van zwakte gezien. Je hebt je als mens beschaafd te gedragen en niet uit te vallen naar de ander. We leren gevoelens die negatief zijn te onderdrukken, wat tot gevolg heeft dat mensen veel emoties van onvrede opstapelen in hun lichaam. Deze gaan zich vast-

EMOTIES ZIJN GEZOND

Wanneer emoties worden gezien als een natuurlijk proces, dan zijn emoties heel gezond voor ons. Het zijn signalen van een disbalans in het lichaam die helpen onderzoeken wat er mis gaat. Ze confronteren ons met onze zwakheden en met onze kracht, want emoties kunnen negatief worden gevoeld (zoals angsten, jaloezie en boosheid) maar ook positief (zoals vreugde en enthousiasme). Om de signalen te onderzoeken die het lichaam uitzendt is tijd en aandacht van essentieel belang. En deze tijd en aandacht nemen wij veelal niet in deze drukke stressvolle prestatie maatschappij. Binnen het taoïsme dienen de signalen van je lichaam tot groei en ontwikkeling.

WOEDE

Bij de emotie woede behoren ook begrippen zoals ergernis, frustratie, verontwaardiging, een negatief zelfbeeld, agressie, ontevredenheid, schuldgevoelens en depressie. Het meest bekende zijn de woede- en boosheidsaanvallen die het meest zichtbaar zijn, maar ergernis hoort tevens bij ditzelfde gebied. Boosheid en woede zijn een natuurlijke reactie op onrechtvaardigheid naar onszelf toe of naar andere mensen. Als kind leer je al dat het ongewenst is om verbaal en fysiek je woede te uiten. Daardoor ontstaat er een systeem van schamen voor... bang worden voor... opstapelen van... Door dit systeem is het mogelijk dat mensen op den duur ontploffen in een woedeaanval of geweld gaan tonen en agressie als een soort snelkookpan overkookt van hitte.

TIP THERAPEUT

Bij boosheid van een klant is het allereerst van belang om rustig te blijven. Betrek de boosheid niet direct op jezelf en ga niet in de weerstand. Laat de klant zijn verhaal vertellen en zich gehoord voelen. Vaak is dat al genoeg en kan je van daaruit een gesprek voeren en kijken naar de werkelijke oorzaak van de boosheid. Soms is er sprake van stress, haasten om op tijd bij jou te komen en dan een tijd te moeten wachten omdat je net op dat moment uitloopt in de behandeling. Informeer de klant daarom wanneer je uitloopt, wanneer prijzen zijn verhoogd, wanneer er zaken zijn die mis zijn gelopen. Maak een excuus wanneer dat nodig is en geef de klant een kleine attentie mee ter vergoeding. Vaak doet alleen al dit gebaar wonderen. Vergeef een klant wanneer die zich op heftige wijze uit en vaak door stress de verkeerde toon of woorden kiest. Kom er in een volgend gesprek op terug en laat bepaalde zaken niet tussen jullie in blijven staan. Adviseer de klant bij een disbalans in emoties zich te leren uiten. Beweging is voor deze personen van belang; de natuur ingaan en wandelen of begeleiding zoeken. Stap als masseur niet in de verleiding om op de stoel van de psycholoog te gaan zitten. Klanten die zeer negatief zijn, niet goed voelen om te behandelen en agressief naar jou toe zijn kan je weigeren. Bewaak je eigen veiligheid en 'maak van je eigen hart geen moordkuil'. Wees duidelijk naar je klanten en stel je eigen grenzen.

WOEDE EN BOOSHEID IN DE MASSAGEPRAKTIJK

Er kunnen vele redenen zijn waardoor klanten boos worden op de masseur, vooral wanneer er niets wordt gedaan met de feedback van de klant. Bijvoorbeeld:

- Zich ergeren aan de lange wachttijden.
- Massages die niet naar wens verlopen.
- Teleurstelling over het effect van de massage.
- Een niet schone massageruimte.
- Een niet goed verwarmde massageruimte.
- Niet eens zijn met de prijsverhoging.
- De bejegening niet prettig vinden.

Daarnaast kan je als masseur te maken krijgen met zogenaamde levertypen die bij een disbalans in de leverenergie gaan mopperen, sarcastisch worden, lange tenen hebben en zich snel aangevallen voelen, zeer hoge eisen stellen aan zichzelf en zo ook aan de masseur om zodoende hun negatieve zelfbeeld te compenseren. Ongenuanceerde opmerkingen of plotselinge uitingen van kritiek zijn signalen van een levertype. Wanneer je deze personen beter leert kennen wordt dat gedrag ook beter hanteerbaar.

Literatuur

- *Traditionele Chinese geneeskunde*, M. Grandjean en K. Birker, Uitgeverij Ankh-Hermes Deventer
- *De wijsheid van emoties*, Mantak Chia en Dena Saxer, Altamira Haarlem
- *De Lachende Boeddha*, Ton van Gelder en Fiona de Vos, Schors Amsterdam

