

wat nu weer

ik?

nee hè

BART FLOS

nou  
zeg

HET

altijd  
hetzelfde

tsjonge  
jonge

# ANTI KLAAG BOEK

*jij altijd*

VANDAAG?

IK WORD  
HIER NIET  
GOED VAN

ja  
maar

Pfff

moet dat nou

EERSTE HULP BIJ  
ZEUREN EN ZANIKEN

Het anti-klaagboek

*Klagen over al het geklaag. Dat is klagen voor gevorderden.*

Rik Prikkel



BART FLOS

HET **ANTI**  
**KLAAG**  
**BOEK**

EERSTE HULP BIJ  
ZEUREN EN ZANIKEN

HAYSTACK

Het anti-klaagboek

Eerste druk november 2010

Uitgeverij Haystack  
Postbus 308  
5300 AH Zaltbommel  
0418-680180

[needle@haystack.nl](mailto:needle@haystack.nl)  
[www.haystack.nl](http://www.haystack.nl)

Auteur: Bart Flos  
Corrector: Carolien van der Ven  
Vormgeving en opmaak: Foxy Design

ISBN: 9789077881934  
NUR: 740, 770, 800, 810

© 2010 Uitgeverij Haystack / Bart Flos

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke wijze ook en evenmin in een retrieval system worden opgeslagen zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoewel dit boek met veel zorg is samengesteld, aanvaardt schrijver noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in dit boek.

# INHOUD

## Inleiding

---

10

## 1 Wat is klagen?

---

17

Over brommen en zeiken, drammen en zieken

De top tien van populairste klaagonderwerpen

Anti-klagen voor beginners

Word ook anti-klager

## 2 Waarom klagen we?

---

53

Te hoge verwachtingen

Verwend door de moderne tijd

Behoeftte aan aandacht en erkenning

Oogkleppen tegen het positieve

Er graag bij willen horen

Denken dat klagen gewoon is

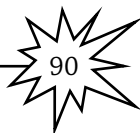
Volgzaam het leven leiden dat je niet wilt

Ontevreden, onnozel en angstig zijn

Binnenvetter zijn door piekeren en tobben

### 3 Ontmasker de klager

---



Hoe herken je een klager?

Hoeveel klaag je zelf?

Hoeveel klagen al die anderen?

### 4 Reken af met je eigen gezeur

---



Een goed gesprek met jezelf

Wat te doen als je het niet kunt laten?

### 5 Reken af met andermans gezanik

---



De kracht van het positieve

De slimme afleiding

De aandacht voor de emotie

Luisteren, spiegelen en herhalen

De kracht van de lach

Ga terug naar de bron

De kracht van het onverwachte

De doorverwijzing

Ga achterom via het waarom



## 6 Noodpakket voor klaagrampen

---



De zelfvervullende voorspelling

De nuchtere werkelijkheid

Aanvaarden en berusten

Confronteren met de consequenties van het geklaag

## Epiloog

---





## INLEIDING

*Je kunt niet iedereen én je vader tevredenstellen.*

De La Fontaine

*Het was de eerste mooie lentedag na een lange, koude en sombere winter. De lucht was blauw met een paar schapenwolkjes en het was lekker warm. Er stond een licht briesje, de vogeltjes floten en het rook overal fris en fruitig. Het was allemaal precies goed. De terrassen zaten overvol en de stad vulde zich met het geroezemoes van tevreden glimlachende mensen. Het rook zoet en zalig om ons heen. We voelden alles weer tot leven komen en we konden niet anders dan diep snuiven en genieten.*

*Tot de eerste gast begon te klagen. 'Poeh, wat is het warm hè? Begint die hitte nu al? Tjonge, wat een ellende zeg. Pfff!' De dame leek zich volstrekt onbewust van het lentemirakel dat zich om haar heen voordeed. Ik wees haar er uiterst vriendelijk op dat ze gerust eens om zich heen mocht kijken: het was fan-tas-tisch weer, iedereen zat te genieten! En ik bedacht op datzelfde moment dat deze vorm van klagen eigenlijk niet zou mogen. Ze zou een formele berisping moeten krijgen.*

We klagen wat af met zijn allen. Je buurman klaagt dat jouw kat gisteren in zijn tuin zat te graven. Je partner klaagt dat je de vuilniszakken niet buiten hebt gezet. Je baas klaagt dat je opdracht niet op tijd af is. Je collega klaagt over het klagen van je baas. Je vriend klaagt over de politiek in Nederland. De politici klagen over elkaar. Iedereen klaagt over alles en over iedereen: het weer, de partner, de gezondheid, de toestand in de wereld, de euro, te weinig geld en het vele geld van anderen. Het is nooit goed.

Klagen hoort bij de mens, zou je zeggen. Is dat zo en moeten we ons daar dan maar bij neerleggen? Ja en nee!

De Amerikaanse klinisch psycholoog William Doyle Gentry onderscheidt een aantal basisingrediënten voor geluk: veiligheid, tevredenheid, overzicht, rust, plezier, dankbaarheid en welbevinden. In een welvarend en geordend land als Nederland liggen deze ingrediënten voor het oprapen, zou je zeggen. Toch klagen we, omdat we ons onveilig en ontevreden voelen. Omdat we zo druk zijn dat we het overzicht missen en geen rust kunnen vinden. We klagen omdat het ons aan plezier ontbreekt. We zijn snel ondankbaar en tarten ons welbevinden door ongezond te leven. En daar klagen we dan vervolgens weer over.

Dus ja, klagen is onlosmakelijk verbonden met de menselijke soort, ook in Nederland. Toch blijkt uit onderzoek van de Brit-

se psycholoog Adrian White dat Nederland in de lijst van de meest gelukkige landen ter wereld op de vijftiende plaats staat van in totaal 178 deelnemende landen. We zijn door de wetenschap dus officieel gelukkig verklaard. Maar je hoeft maar enkele minuten in een bushokje of bij een koffieautomaat te gaan staan om te beseffen dat we desondanks aan de lopende band klagen. Het feit dat we gelukkig zijn, garandeert blijkbaar niet het ontbreken van klaagzangen!

Klagen hoort erbij, maar nee, we moeten ons daar zeker niet bij neerleggen. Klagen heeft natuurlijk voordelen. Zo lucht het enorm op om even te mopperen als je favoriete sportclub heeft verloren. En al helemaal als het Nederlands elftal een mindere wedstrijd speelt op weg naar het wereldkampioenschap. Dan mopperen we met zijn allen. En het lucht op om even stoom af te blazen als je collega er weer eens de kantjes vanaf heeft gelopen. We moeten het soms gewoon even kwijt.

Maar te veel klagen heeft een averechts effect. Professor Martin Seligman, de bekende Amerikaanse geluksdeskundige, heeft dit onderzocht. Hij ontdekte dat klagende mensen korter leven, vaker ziek zijn, minder succesvol zijn en minder vrienden hebben. Je kunt het ook aan klagers zien: hun gezicht staat vaak al op onweer voordat de klaagzang is begonnen. Ze worden er niet mooier op. En niet te vergeten: jij en ik hebben last van al dat geklaag. Je wordt er ter plekke somber van. Klagen is besmettelijk.

Gelukkig kun je er wel degelijk iets aan doen. In dit boek beschrijf ik wat klagen is, waardoor het wordt veroorzaakt, hoe je het kunt meten, hoe je de typische klaagcultuur in ons land actief kunt bestrijden, maar ook hoe je je eigen klagen kunt verminderen. In dit boek laat ik zien hoe je negatieve energie kunt omzetten in positieve energie, hoe je klagen kunt omzetten in *anti-klagen*.

Anti-klagen is gemakkelijker dan je denkt en hoe meer mensen het doen, hoe beter het werkt. Anti-klagen werkt aanstekelijk. Elke klacht die met een anti-klacht wordt gepareerd, levert een bonus op: de ogen van je gesprekspartner gaan weer stralen en zijn mondhoeken gaan omhoog. Je pompt dus als het ware positieve energie terug in je omgeving. En daar worden mensen alleen maar mooier van.

### **De keuze is aan jou!**

Als crisismanager en interim-projectmanager in grote ondernemingen is het mijn dagelijks werk om problemen op te lossen. Ik ben de vliegende keep die wordt ingevlogen als projecten zijn vastgelopen en niemand meer weet hoe het verder moet.

Ik begin mijn werk steevast met luisteren naar de verhalen van de betrokken medewerkers en managers. En in hun verhalen wemelt het natuurlijk van de klachten. Na jarenlang luisteren heb ik drie dingen geleerd:

*Ontspoorde samenwerkingen en crisissen lijken, als je ze verge-  
lijkt, heel complex en verschillend. Dat is echter een illusie: ze zijn  
in wezen allemaal eenvoudig en hetzelfde.*

*De oorzaak van een crisis heeft zelden tot nooit iets te maken met  
een falende machine (de techniek) of een haperende methode (het  
proces). De oorzaak heeft vrijwel altijd te maken met slecht sa-  
menwerkende mensen.*

*Klagen lost niets op. Zeuren en zaniken verpesten slechts de sfeer,  
verspreiden negatieve energie en verkleinen de kans dat er een op-  
lossing wordt gevonden.*

In de loop van de jaren heb ik geleerd dat ik door het adres-  
seren van onnodig geklaag de stemming al drastisch kan ver-  
beteren. Als ik notoire klagers aanpak en hen stimuleer weer  
positief te denken, nemen ze vaak zelf het initiatief om de  
achterliggende problemen op te lossen. En door zowel de me-  
dewerker als de manager daarin gelijk te behandelen is het  
resultaat in alle lagen van het samenwerkingsverband even  
positief.

Ik heb dit boek geschreven voor iedereen die klaagt en zijn le-  
ven wil beteren. Maar ook voor iedereen die zich ergert aan  
het geklaag van anderen. Dit boek is geschikt voor jou als je de  
vervelende en schadelijke effecten van klaaggedrag wilt begrij-  
pen en er concreet iets aan wilt doen.

Ben jij iemand die wel eens gevoelens van ontevredenheid koestert, maar desondanks wil veranderen? Ben jij iemand die graag eens wat zou willen doen aan het geklaag van anderen? Ben jij iemand die zich gewoon beter wil voelen en wat vaker lachend door het leven wil gaan? Dan is dit boek bij uitstek geschikt voor jou. Je begrijpt straks wat klagen is, waar het vandaan komt en wat je eraan kunt doen. Profiteer van alle tips en trucs. Je zult zien dat je kunt veranderen in een optimistische anti-klager en daarmee positieve invloed kunt uitoefenen op je omgeving.

Ben je echter al een geboren optimist? Dan zul je je ideeën en je levensstijl ongetwijfeld herkennen en deze wellicht nog wat kunnen aanscherpen. Voor de anti-klagers onder ons zal dit boek hoe dan ook een feest van herkenning zijn.

Bedenk: de keuze is aan jou! Je kunt je leven klagend doorbrengen, of toetreden tot de groeiende groep optimisten die de voorkeur geven aan anti-klagen!

*Diezelfde lenteavond maakte ik nog een wandelingetje langs de rand van de wijk. De lucht was zwanger van de energie van die eerste superlentedag. De zon streek laag over de huizen en schilderde de omgeving in pasteltinten. Ik raakte aan de praat met een wat oudere vrouw. 'Wat een heerlijk weer, hè?' zei ik glimlachend. Ze keek wat mistig in de verte en zei: 'Ja, maar ik hoor dat het morgen alweer over is. Het gaat regenen!' Ik ervoer opnieuw een lich-*

*te schok. 'Ja, maar mevrouw,' opperde ik, 'het is nú toch mooi!' Ik wees haar op het zonovergoten landschap, de vogeltjes in de lucht en de geur van alle zoete lentezaligheden. 'Ja, maar toch...' zei ze zonder een moment te aarzelen. Ja, maar toch! Zucht. Het is ook nooit goed!*





*Tevreden zijn met weinig is moeilijk, tevreden  
zijn met veel is onmogelijk.*

Engels spreekwoord

### **Over brommen en zeiken, drammen en zieken**

Iedereen klaagt, maar sommigen lijken meer recht te hebben om te klagen dan anderen. Als iemand die je dierbaar is op jonge leeftijd is overleden, heb je het volste recht om te klagen over het feit dat dit verschrikkelijk is: hij had tenslotte zijn hele leven nog voor zich. Als je in een restaurant verbrande aardappels krijgt, is het volstrekt normaal dat je dit meldt; je betaalt er immers goed voor. Maar als je bij de supermarkt binnenstapt en er staat een lange rij bij de kassa, heb je níét het recht om op luide toon te zuchten over het oponthoud. Wachten moeten we allemaal wel eens.

Er zijn dus grote verschillen tussen klachten. Wat is klagen eigenlijk?

Klagen is zo wijdverbreid dat er in de loop van de jaren duizend en een synoniemen voor zijn ontwikkeld: bezwaar maken, brommen, grieven, jammeren, kankeren, lamenteren, moppen, morren, pruttelen, zeuren, jeuzelen, jeremiëren, kniezen, knorren, kreunen, kuimen, kemmeren, morren, peeuwen, reclameren, siepen, stenen, steunen, treuren, tobben, urmen, verzuchten, weeklagen, zaniken, drammen, drukken, dralen, dreinen, drentelen, drenzen, druilen, eikelen, hannesen, meieren, talmen, temen, teuten, zemelen, zeveren, zieken en zeiken, armoeden, babbelen, chicaneren, donderen, donderjagen, donderstenen, doordrammen, doordrukken, doorzagen, dremmen, dreinen, darren, emmeren, flikkeren, griepen, hassebassen, hassebrassen, jeuzelen, jengelen, kanenbraden, klieren, klooiën, kloothannesen, kwijlen, kieskauwen, lemmen, leuteren, lijmen, lazeren, melken, mieren, mieteren, moeskoppen, malen, neulen, neuzelen, peeuwen, reutelen, semmelen, talmen, twisten, urmen, ziegezagen, zewelknopen en zagen.

Volgens Van Dale is klagen: ‘uiting geven aan pijn of droefheid of het uiten van misnoegen’. Het verdriet na het overlijden van een dierbaar familielid hoort duidelijk bij dat ‘uiting geven aan pijn of droefheid’. Het mopperen bij de supermarkt hoort duidelijk bij het ‘uiten van misnoegen’. Het is klagen om het klagen zelf.

.....

## **NOTOIRE KLAGERS**

In het dagelijkse leven kennen we ze allemaal: de typische muggenzifters, azijnzeikers en sacherijnen. Maak kennis met:

### **DE SACHERIJNIGE BUURMAN**

Op het moment dat hij zijn verzuurde hoofd over de schutting steekt, weet je het al: er volgt geen spontaan compliment over je bloeiende magnolia's of je sprankelende begoniaperkje. En inderdaad: het gaat weer over je katten die in zijn tuin graven. En het gaat weer over je kinderen die best wel eens wat stiller zouden mogen zijn. Er komt wéér een klaagzang over hoe moeilijk het is om in de WAO te zitten. Je verklaring dat er toch echt meer katten in de buurt rondlopen dan alleen die van jou en dat de kinderen nou eenmaal gebruikmaken van de speeltuin voor de deur heeft niet veel zin. De sacherijnige buurman moet zijn gram kwijt en jij staat in de weg.

.....

Er zijn volgens de redactie van Van Dale dus twee duidelijk te onderscheiden vormen van klagen. In dit hoofdstuk beschrijf ik deze twee vormen nader: treuren en zeuren. Daarnaast onderscheid ik nog een derde vorm: het betreuren of reclameren.

Collectief protesteren als mogelijke vierde vorm heb ik overigens buiten het kader van dit boek laten vallen en ook het verschijnsel roddelen behandel ik niet. Ik leg nog uit waarom.

## **Treuren**

*Treuren is het ventileren en willen delen van zorgen, leed en pijn om het hart te luchten, aandacht te vragen en een band te verkrijgen, te behouden of te versterken (bijvoorbeeld bij ziekte, ongeluk, sterven en de dood).*

Treuren behandel ik in dit boek niet diepgaand omdat het nu eenmaal een gezonde, nuttige vorm van klagen is die je niet moet bestrijden. Het is een belangrijke sociale eigenschap van de menselijke soort. In tijden van tegenspoed gaan mensen klagen. Zeker bij diepgaand persoonlijk leed. We treuren bij ongeluk, ziekte, het stervensproces en de dood. Er hoeft geen probleem of conflict opgelost te worden, maar het is een poging om aandacht, medeleven, steun en hoop te krijgen.

*De hoogbejaarde moeder van marketingmanager Peter overleed op zondag. Ze werd donderdag begraven. Hoewel hij zijn tranen amper kon bedwingen, sprak Peter tijdens de begrafenis openhartig over het langdurige en pijnlijke ziekbed van zijn moeder. Een week later ging hij weer werken. Aanvankelijk werd hij door veel collega's aangesproken en gecondoleerd. Ze luisterden naar zijn verhaal, oprecht betrokken bij zijn verdriet.*

*Na verloop van tijd merkte Peter dat de aandacht van mensen verslaptte als hij over zijn moeder begon. Hij bleef vertellen hoe moedig zijn moeder het slechte nieuws over haar ziekte had ontvangen, hoe hard ze had gestreden, hoe lastig het was geweest de draad weer op te pakken. Wim, met wie hij al zeven jaar samenwerkte, stond op en zei: 'Tja, het valt allemaal niet mee. Het is moeilijk, dat begrijp ik, maar het leven gaat wel gewoon door! Goed, ik moet weer aan de slag, ik zie je zo.'*

Niet iedereen heeft (en houdt) begrip voor treurende mensen. Treuren wordt na verloop van tijd soms als zeuren ervaren. Zelfs bij treuren bestaat er een sociaal gewenst 'einde aan de pijn', ongeacht de werkelijke gevoelens van degene die treurt. De omgeving laat merken dat het mooi is geweest. Je moet maar weer eens 'normaal' gaan doen. Doe je dat niet, dan gaat treuren over in zeuren. Eerlijk? Nee, het collectief houdt hier nauwelijks rekening met het individu; de één treurt nu eenmaal langer dan de ander. Sociaal, cultureel en psychologisch geëvalueerde omgangswetten bepalen de grenzen tussen de verschillende vormen van klagen en ons onderlinge gedrag. Wetten waar helaas niet iedereen zich aan houdt.

### **Betreuren ofwel reclameren**

*Betreuren of reclameren is het onderbouwd, doelgericht en positief kritisch terugvorderen van slechte service, onjuistheid en onrecht, maar ook het hebben van ruzie, conflicten en meningsverschillen.*

Net als bij treuren is reclameren rechtmatig omdat het een doel heeft. En net als bij treuren hoef je er bij reclameren niet op te rekenen dat je omgeving eeuwig begrip blijft houden.

Als de boekhandel na lang wachten het verkeerde boek heeft afgeleverd, mag je reclameren en zeggen dat je het vervelend vindt; je had nu eenmaal uitgekeken naar dat boek. Laat ze de fout rechtzetten, maar zeur er niet eindeloos over door. Het was een foutje, dat kan gebeuren. Fouten maken is menselijk. Blijf je aan het reclameren, dan wordt treuren zeuren, en daar maak je je niet populair mee.

*Marcel is na een ernstig auto-ongeluk in een rolstoel terechtgekomen. Hij zal nooit meer kunnen lopen. Omdat hij de belangrijkste kostwinner in het gezin met drie kinderen is, daalt het gezinsinkomen behoorlijk. Het heeft een enorme impact op het gezin en de omgeving. Er komt veel steun van familie, vrienden en collega's (het gezin treurt en de omgeving troost). Marcel vecht de tegenpartij aan via een rechtszaak (Marcel betreurt en reclameert). Marcel is zelf echter ook niet geheel vrij van schuld. Er ontstaat een ingewikkelde juridische procedure, die jaren duurt.*

*Marcel vecht tegen de bierkaai en raakt van de regen in de drup. Zijn vrouw kan er niet meer tegen, verlaat hem en neemt de kinderen mee. De omgeving kan de hoeveelheid ellende niet meer bijhouden (de bereidheid tot troosten neemt af). Hij verliest de rechtszaak, maar tekent beroep aan, tegen het advies van zijn advocaat in. Tegen iedereen die het maar wil horen, klaagt hij over het rechtssysteem en de onrechtvaardigheid van het leven. Hij verliest*

*het beroep en de zaak wordt gesloten, maar Marcel raakt verbit-  
terd, vervreemdt van zijn omgeving, vereenzaamt en loopt vast in  
zijn klaagzang (reclameren is zeuren geworden).*

Reclameren is nuttig: je komt op voor jezelf, bijvoorbeeld bij het niet nakomen van een afspraak, het schenden van een overeenkomst of het leveren van een slechte service of een slecht product, zowel zakelijk als privé. Dit kan variëren van het terugsturen van verbrande aardappels in een restaurant en onenigheid in de relationele sfeer (ruzie!) tot juridisch getouwtrek over garantievoorwaarden, zakelijke transacties of arbeidsrecht. En alles wat daartussen zit. Maar bedenk steeds dat betreuren zeuren kan worden, tenzij je het tactisch aanpakt.

*Je bent gezellig aan het dineren en je tafelgenoot krijgt verbrande aardappels bij zijn hoofdgerecht. Hij klaagt er op fluisterende toon over tegen jou (het begin van het zeuren, oftewel zeuren in plaats van betreuren). Je reageert alert: 'Nou, dan zeg je dat toch gewoon?' (Je stelt voor om te reclameren.) Je tafelgenoot reageert afwijzend: 'Nou eh, nee, dat doe ik liever niet. Maar wat een tent zeg, dat ze zoiets durven op te dienen!' (Het zeuren wordt opgevoerd.) Je stelt voor om namens je tafelgenoot te reclameren in een poging het zeuren om te buigen in rechtmatig reclameren. 'Ja hoor, dat is goed. Doe jij maar...' Je reclameert op nette wijze bij de ober (door eerst een compliment te maken over het vlees, dat uitstekend is bereid), die de aardappels vervolgens met verontschuldigheden*

*alsnog correct opdiert. De cirkel is rond, zeuren is moeiteloos gepromoveerd tot betreuren en de klacht is succesvol gereclameerd. En wie weet, reclameert je minder assertieve tafelgenoot de volgende keer zelf...*

Betreuren of reclameren is aan grenzen gebonden. Je mag op korte termijn klagen voor het verkrijgen van je recht of het verbeteren van je persoonlijke relatie. Maar als je te lang of zonder recht doorgaat met gelijk willen krijgen, dan krijgt klagen een averechts effect. Zeker als je het op de verkeerde manier doet, bijvoorbeeld door ruzie te zoeken. Reclameren is pas echt succesvol als je het met een positieve instelling doet. Je moet doelgericht en vastberaden van karakter zijn, maar je moet ook respect tonen voor anderen en hoffelijk zijn, net zoals bij ruziemaken. Tenzij het natuurlijk je doel is om een relatie te beëindigen, want dan gelden een heleboel andere regels en wetten! Als je op een verkeerde manier of te lang blijft reclameren, verandert het vanzelf in zeuren en zaniken (het gedrag degradeert), met alle gevolgen van dien.

Reclameren in de zin van opkomen voor je rechten heeft ook een sterke relatie met zelfbewustzijn en zelfbeschikking, maar ook met daadkracht, besluitvaardigheid en assertiviteit (het opkomen voor jezelf). Dit zijn overigens aspecten van persoonlijk leiderschap, die als een rode draad door dit boek lopen. Wil je anti-klager worden, dan komen ze heel goed van pas.



## **Zeuren en zaniken**

*Zeuren en zaniken is klagen om het klagen zelf, klagen zonder iets aan de oorzaak te willen doen. Het is klagen zonder werkelijk doel; het leidt nergens toe.*

De derde en laatste verschijningsvorm van klagen is het zeuren en zaniken. Hier draait het allemaal om in dit boek. Terwijl de eerste twee vormen van klagen rechtmatig (kunnen) zijn, is het zeuren en zaniken per definitie een onrechtmatige vorm van klagen. Het heeft geen wettelijke basis en het is sociaal niet geaccepteerd. Het dient gewoon geen enkel doel, anders dan dat het misschien aangenaam is voor de klager zelf. Dan is klagen een onrechtmatig persoonlijk doel geworden.

Uit het in de inleiding aangehaalde onderzoek van de Britse psycholoog White blijkt dus dat Nederland in de lijst van de meest gelukkige landen ter wereld op de vijftiende plaats staat. Het is een lijst van totaal 178 landen; we scoren dus een dikke 9 op de geluksschaal. We zijn gelukkiger dan bijvoorbeeld de USA (plaats 23 = 8,7), Duitsland (35 = 8,0), Engeland (41 = 7,7) en Frankrijk (62 = 6,5). Vél gelukkiger dan China (82 = 5,4), India (125 = 3,0) en Rusland (167 = 0,6). Maar het meest ongelukkig is toch wel Burundi, eenzaam en alleen op die armzalige honderdachtenzeventigste plaats. Daar moet men toch wel zwaar gebukt gaan onder het leven.

NIET  
NORMAAL

bekijk het  
even

# HET ANTI- KLAAGBOEK

EERSTE HULP  
BIJ ZEUREN  
EN ZANIKEN

Laat je dag niet meer verpesten door het gezeur en gezanik van collega's, familie of vrienden. Ontdek hoe je korte metten maakt met hun geklaag.

Voor veel mensen is het glas altijd halfleeg. Op de eerste lentedag klagen ze al over de warmte en bij een salarisverhoging mekkeren ze over de nieuwe auto van de burens. Klinkt dit bekend? Maak dan gebruik van je aangeboren optimisme en reken ook af met de klaagcultuur, thuis en op het werk.

**Bart Flos** heeft zich als crisismanager in grote ondernemingen ontwikkeld tot een professionele klaagcoach. Hij weet als geen ander waarom mensen klagen en hoe hij hun negatieve gedachten kan ombuigen.

HAYSTACK

