

Bart flos

Wat doe je bij zeuren en zaniken?

DE PARADOX VAN HET
EEUWIGE KLAGEN...
NIEMAND VINDT VAN ZICHZELF
DAT HIJ KLAAGT, MAAR
"VOORAL ANDEREN
DOEN HET ERG VEEL"



Bart Flos is een professionele anti-klaagcoach en veranderadviseur.

Laat uw 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, bij de eerste herfstprik over de koude en bij een salarisverhoging mekkeren ze over de nieuwe auto van de burens. Misschien worden wij – de mensen van tegenwoordig – binnen enkele decennia in de psychosociale geschiedenisboeken omschreven als 'de verzuringsmaatschappij'.

De Nederlander Bart Flos is auteur van het Anti-klaagboek – Eerste hulp bij zeuren en zaniken. Als crisismanager in grote ondernemingen heeft hij zich ontwikkeld tot een professionele anti-klaagcoach en veranderadviseur. Hij weet waarom mensen klagen en hoe hij hun negatieve gedachten kan ombuigen. In het kader van de klaagcultuur en de toenemende 'verhuftering' van de maatschappij is het onderwerp 'klagen/anti-klagen' zeer actueel. Maar zelfs over het anti-klaagboek wordt 'geklaagd'...

Bart Flos: "Typische reacties op het Anti-klaagboek zijn: "Oh, maar ik klaag niet, hoor!" of "Volgens mij valt het allemaal wel mee". Daarmee wil ik zeggen dat aan klagen een paradox is gekoppeld. Niemand vindt van zichzelf dat hij klaagt, maar "vooral anderen doen het erg veel". Iedereen vindt zichzelf bijvoorbeeld een goede chauffeur terwijl de wegen

**"TEGEN KLAGERS
WORDT TE WEINIG
OPGETREDEN"**



volgepakt zitten met verkeersidioten. Er klopt dus iets niet... Meer nog: klagers vinden dat ze daar het recht toe hebben. Klagen wordt gezien als 'vrijheid van meningsuiting'. Een groep klagers ziet zich ook nog eens versterkt in de klaagzang door een (misplaatst) gevoel van samenhang. Ze zijn zich niet van hun klaaggedrag bewust en beseffen vaak niet wat ze anderen aandoen. Dat komt ook omdat er weinig tegen hen opgetreden wordt."

Bart Flos heeft het in het Anti-klagboek over een negental 'wortels van het geklaag'. Daaronder zijn: te hoge verwachtingen koesteren, verwend zijn door de moderne tijd, de behoefte aan aandacht en erkenning enzovoort.

Bart Flos: "Ik bekijk in mijn boek ook de evolutie van het klagen. Wie klaagt, legt de nadruk op negatieve afwijkingen en dat heeft ons in de evolutie als mens geholpen om te overleven. Wij zijn in ons brein geprogrammeerd om in eerste instantie naar de negatieve afwijkingen te kijken, omdat die gevaarlijker zijn dan de normale omstandigheden. Dat zit in

de aard van het beestje. Tegelijk zeg ik dat mensen zelfbewuste wezens zijn. We kunnen ons dus bewust zijn van ons klaaggedrag. Als je jezelf een heel hoog verwachtingspatroon oplegt, zal je permanent teleurgesteld zijn. Het heeft ook met 'geluksverzadiging' te maken. Als een mens een bepaald geluksniveau bereikt en daaraan gaat wennen, vindt hij in verzorgingsstaten waarin het goed gaat, zoals Nederland en België, al snel kleine dingen om over te klagen."

KLAGERS KUNNEN PROMOVEREN

Bart Flos merkt vanuit zijn ervaring dat de zogenaamde 'geboren klagers' een switch kunnen maken van klaag- naar anti-klaggedrag. "Ik deel mensen in drie categorieën in. De A-categorie zijn de anti-klagers, mensen die positief in het leven staan en zich in eerste instantie op de voordelen van een situatie focussen. Categorie C zijn de notoire galspuwers die altijd wel iets negatiefs te melden hebben. De bijna hopeloze gevallen. Mijn doelgroep zit meer in de brede middengroep B, de mensen

die zich niet voldoende bewust zijn van hun klaaggedrag, maar wel het leervermogen hebben om er iets constructiefs mee te doen. Als je die mensen op de juiste manier stimuleert, vervallen ze niet tot categorie C, maar promoveren ze naar A."

Bart Flos onderscheidt drie vormen van klagen: treuren, betreuren en zeuren.

"Treuren gebeurt als er iemand ziek of overleden is. Dan is troost op zijn plaats. Betreuren is reclameren als je bijvoorbeeld een slecht product of dienst ontvangt. De eerste twee vormen zijn volstrekt rechtmatig en 'natuurlijk'. Maar zeuren of zagen is dat niet, omdat dan enkel maar gezeurd wordt om het zeuren zelf. Het is deze derde vorm die aandacht behoeft. Helaas gaat klagen gepaard met 'binair gedrag': of we klagen ons te pletter of we voelen ons door 'positiviteitsgoeroes' in ons klaagrecht aangetast. Het Anti-klagboek probeert daar op positieve en ludieke wijze tussenin te gaan zitten."

Tijdens signeersessies heeft Bas Flos altijd een klaagmap en een anti-klagschrift bij zich. De klaagmap staat boordevol soorten klachten groot en klein.

"Als ik mijn publiek vraag waar zij het meest over klagen, komt gegarandeerd 'het weer' als primus naar boven. En dat is begrijpelijk, omdat klagen over het weer een samenhangsgevoel creëert. Het is 'gezellig klagen onder de paraplu...'. Het weer is een fenomeen dat we als mens niet kunnen beïnvloeden. Dat maakt het net gemakkelijk om over te klagen omdat we niemand de schuld kunnen geven."

Op nummer twee van het 'klaagklassement' volgt werk en verder in deze volgorde: geld, vakantie, familie, gezondheid, verkeer, politiek, televisie en horeca.

ANTI-KLAGEN DOOR TE PRIKKELLEN

"Als ik mijn publiek vervolgens vraag om eens een anti-klacht te schrijven over één van de tien populaire klaagonderwerpen, dan wordt het akelig stil. Soms blijft de pen minutenlang boven het papier hangen, onder het mompelen van "...mmmmm, iets positiefs...tja...iets positiefs, zei je, dat valt niet mee..."

"Zolang er geklaagd wordt, is er uitzicht op een mogelijke oplossing. Maar als klagers in de klaagzang blijven hangen, als klagen een gewoonte wordt en een doel op zich, dan zijn er nog vele fantastische mogelijkheden om dat gedrag positief te pareren", vervolgt Bas Flos. 'Prikkel' noemt hij dat.

"Prikkel is het benadrukken van het goede, het blij, het hoopvolle, door te enthousias-

meren en door te zoeken naar de positieve dingen in een bepaalde situatie.”

Kan je eens een concreet voorbeeld geven van dat ‘positief gedrag’?

“Het klinkt voorspelbaar, maar als je dag lekker loopt, kan je eens een spontaan compliment uitdelen aan de mensen om je heen die bijdragen aan die lekkere dag. Ultiem anti-klagen heet dat. Ander voorbeeld. Geen enkele serviceverlener wordt zo hard aangepakt in Nederland als de Nederlandse Spoorwegen. Ik vind dat een grove onrechtvaardigheid als je wat verder kijkt dan je klaagneus lang is. We klagen disproportioneel over de Spoorwegen. Op de een of andere manier voelen we ons in ons persoonlijk geluk aangetast als ‘onze’ trein niet op tijd rijdt. “We betalen er toch voor?”. Nu moet je weten dat de Spoorwegen per dag 5000 ritten doen en 1 miljoen mensen vervoeren. Het spoorwegnet behoort tot de drie beste van de wereld (alleen Japan en Zwitserland doen het beter).”

“Onze klaagcultuur komt voornamelijk voort uit een vorm van vervennerij waardoor we enigszins verwaand zijn geworden”, gaat Bart Flos verder.

“Wanneer heb je voor het laatst een conducteur een compliment gemaakt omdat hij/zij je tijdig en comfortabel vervoerde? En toch gebeurt dat 95 op 100 keer! Hoe zouden scholieren zich voelen als iedere 7 op het rapport wordt benaderd met een “Waarom is het geen 8?”. En als het dan een 8 is, “Waarom is het geen 9?”. En als het een 10 is, “Waarom heb je voor die andere vakken dan ook geen 10?”. En als het eindelijk allemaal tien zijn, “Waarom was je vorige rapport dan niet ook zo?”. Idiot? Jazeker! En toch behandelen wij de Spoorwegen exact zo. Daar mogen we best wel eens over nadenken.”

KOM OP VOOR JE GEZONDHEID

Er zijn goede redenen om mensen uit de negatieve spiraal van het zeuren en zaniken te halen.

“Veel klagen is niet alleen besmettelijk, maar ook ongezond, zo blijkt uit onderzoek. Dat heeft te maken met de balans tussen lichaam en geest. Wanneer je veel zeurt, komen er bepaalde stoffen in het lichaam vrij. Uit wetenschappelijk onderzoek dat ik in mijn boek aanhaal, blijkt dat chronisch zeuren een groot effect heeft op de gezondheid. Als je vrolijk in het leven staat, maak je positieve stoffen aan. Klagers daarentegen leven daadwerkelijk korter, zijn vaker ziek, minder succesvol en hebben minder vrienden. Dat blijkt uit onderzoek aan de Universiteit van Pennsylvania van psycholoog en geluksdeskundige professor Martin Seligman. Aan het uiterlijk kun je klagers direct

herkennen. Iemand die zijn hele leven heeft geklaagd, straalt die ellende uit. Je leest het zelfs letterlijk van zijn gezicht af: de mondhoeken hangen naar beneden, er zitten wallen onder de ogen. Zelfs de schouders van onverbeterlijke kankeraars gaan ervan hangen.”

De reden voor het schrijven van het Anti-klagboek komt voort uit het beroep van Bart Flos. “Ik ben crisismanager en heb ooit eens een volledig gestresst samenwerkingsverband rechtgetrokken. Toen alles weer op rolletjes liep, bleven een paar mensen klagen. “Had dat niet eerder gekund?” en “Er zijn nog steeds zaken niet in orde”. Dat bracht me op het idee dat er eigenlijk een ‘wet’ zou moeten zijn die toestaat dergelijke klagers een lichte ‘pets’ te verkopen. Van daaruit heb ik het fenomeen klagen en anti-klagen verder uitgewerkt.”

“Soms vraag je je af of het nu de crisis is die al dat geklaag oplevert of dat het ongecontroleerde klagen de crisis juist veroorzaakt. Ik denk dat beide waar zijn. Geen kip en het ei hier, het ei zit in de kip en de kip zit om het ei heen.”

**“MENSEN LUISTEREN GEWOON
NIET NAAR ELKAAR. ZE STUREN
LIEVER EEN BESCHULDIGEND
MAILTJE NAAR EEN ANDER.”**

“Als iemand zelf de neiging heeft om te klagen, kan hij of zij een beroep doen op een persoonlijk leiderschap. Dat betekent dat je je bewust bent van je eigen gedrag en dat je het een positieve wending kan geven. Je kan je dan afvragen: “Waarom klaag ik eigenlijk, wat is nu uiteindelijk mijn doel? Wil ik daadwerkelijk iets bereiken en kan dat niet op een meer constructieve wijze?”

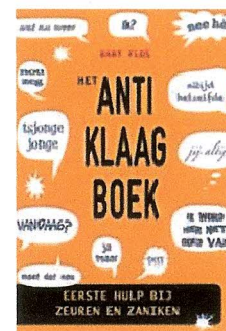
DE MENS IS DE MAATSTAF DER DINGEN

Bart Flos heeft ervaren dat een klagende groep werknemers op de werkvloer een compleet bedrijfsproces tot stilstand kan brengen. “Er worden boze klaagmails naar mekaar gestuurd en iedereen is aan het panikeren. Er wordt intern een wanhopige strijd gevoerd: de problemen liggen volgens de een aan de machine (de techniek) en volgens de andere aan de methode (het proces). Ik zeg dan altijd: die factoren spelen wel mee, maar je moet in eerste instantie naar de mens kijken. Al die tijd is de mens aan het roer geweest en heeft hij beslist wat en hoe iets moest gebeuren. Maar mensen luisteren gewoon niet naar elkaar. Ze sturen liever een beschuldigend mailtje naar een ander, terwijl ze beter gewoon de telefoon

zouden nemen en het probleem van mens tot mens bespreken. Zo verkeert de mens in een permanente staat van misverstanden, slechte communicatie en het ontbreekt hen aan goede afspraken voor ze aan een project beginnen.” “Als crisismanager zijn er methodes om de mensen weer met elkaar aan het spreken te krijgen en de klagende elementen naar een positief elan om te keren. Door persoonlijk leiderschap te stimuleren ontstaat er een natuurlijke balans tussen de persoonlijke belangen (wat wil ik niet/wel) en de omgevingsbelangen (wat wil mijn bedrijf/mijn partner/mijn familie/mijn vrienden wel/niet). Wij, homo sapiens sapiens, hebben als ontwikkeld zoogdier niet voor niets het vermogen meegekregen om zelfbewust met onze samenwerkingsproblemen om te gaan. Wij kunnen ons afvragen waarom de dingen zijn zoals ze zijn en hoe we daar op een intelligente en vredelijke wijze kunnen ingrijpen.”

Is klagen besmettelijk?

“Rond het onderwerp ‘klagen’ is veel wetenschappelijk onderzoek gedaan, met name in de sociale psychologie. De mens is een groepswezen, we conformeren ons aan elkaar en we nemen gedrag van elkaar over. Zowel in positieve als in negatieve zin. Wanneer je je hele werkdag moet doorbrengen met een chagrijnige collega die de hele tijd azijn sprenkelt, zal je daardoor beïnvloed worden en kan je zelf een somber mens worden. Gedrag is besmettelijk. Maar gelukkig is positief gedrag net zo besmettelijk! Je hebt dus de keuze als je je in het gezelschap van de notoire klager bevindt. Je kan meegaan in zijn klaggedrag, maar je kan ook een manier zoeken om dat klaggedrag positief te pareren. In het laatste hoofdstuk in mijn boek, Noodpakket bij klagerampen, beschrijf ik hoe je ultieme klagers een tijdje op afstand kunt houden, totdat ze misschien bereid zijn een wat positievere houding aan te nemen. Maar verder: ik vind de menselijke soort fascinerend en vind het zéér interessant om te ervaren hoe makkelijk mensen tot positieve gedachten te bewegen zijn.”



Bart Flos,
Het Anti-klagboek,
Eerste hulp bij
zeuren en zaniken
Uitgeverij Haystack,
2010 (1ste druk),
184 pag.,
16,95 euro.