

ZEUR

toch niet zo!

De dagelijkse file, vallende blaadjes of trage – soms zelfs ontbrekende – wifi: terwijl we baden in luxe, zeuren we wat af.

Zijn Nederlanders echt klaagkampioenen? En hoe moet je omgaan met een notoire zeikerd?

Tekst: Leo van Marrewijk

Een jongen en een meisje stappen, turend op hun mobieltje, het perron op. Het meisje begint luidruchtig te jammeren dat er geen wifi is in de 'teringtunnel'. De jongen – stemvolume marktkoopman – doet er nog wat scheppen bovenop. „We kunnen wel naar Mars, maar wifi aanleggen in een tunneltje is blijkbaar te moeilijk”, schampert hij theatraal, gevolgd door minutenlang heen-en-weergeëmmmer waarbij 'losers' en 'fokking KPN' de meest geturfdde woorden zijn.

Andere wachtenden schuifelen onrustig heen en weer. Even ontstaat de neiging om op het stel af te stappen met een

'Het zit in de menselijke soort om te streven naar een hoger geluksniveau'

afwijkend geluid, bijvoorbeeld breed lachend te opperen dat je het juist lekker rustig vindt, zo zonder wifi. Of een preek houden: 'Lieve mensen, kijk elkaar diep in de ogen, voer een gesprek, zeg dat je van elkaar houdt. Of lees de krant. Of nog gekker: een boek. En stop met dat gezeik.'

Lafbekken

Uiteraard doet niemand iets, behalve meer afstand nemen om buiten gehoorsafstand van het jeremiërende stel te komen. Uiteindelijk zijn we allemaal lafbekken. En daarbij: wie zijn wij om te zeuren over mensen die zeuren?

Bart Flos, naar eigen zeggen onverbetterlijk optimist, veranderspecialist en auteur van *Het Anti Klaagboek – Eerste hulp bij zeuren en zaniken*, lacht: „Dit vind ik een mooie case, omdat het meerdere aspecten van klagen samenbrengt. Het valt beslist onder gezeur, want er bestaat geen directe oplossing voor het probleem. Het wordt versterkt doordat je samen zeurt, dat schept een band. En wifi is, samen met de NS en het weer, een favoriet onderwerp om over te klagen.”

Flos kan het weten: in het dagelijks leven geeft hij presentaties en trainingen, waaronder 'anti-klagworkshops' bij bedrijven. Daarbij probeert hij de moppercultuur op de werkvloer ('het is altijd de ander die klaagt, je bent het nooit zelf') om te buigen naar een positieve werksfeer. En dat is belangrijk, vindt niet alleen Flos. Mensen die een leven lang zeuren en zaniken zijn minder succesvol, hebben minder vrienden en zijn vaker ziek, ontdekte psycholoog, schrijver en geluksprofessor Martin Seligman. Sterker nog: je gaat er zelfs eerder van dood.

Toch is dat niet het hele verhaal, meent psycholoog/socioloog Wendy van Miegheem. Een vorm van klagen die je 'stoom afblazen' zou kunnen noemen, heeft wel degelijk een functie. „Klagen verbindt mensen”, aldus de auteur van het onlangs verschenen boek *De wijsheid achter emotie en gevoel – Je dagelijks leven als spiegel*. „Het is op een bepaalde manier intiem: je kunt het gebruiken om iemand aan jouw kant te krijgen. Als je begint te zeuren over de NS, rolt daar bijna altijd een gesprek uit, het is sociaal klagen. Je maakt contact, dat je gebruikt om spanning te ontladen. De één verscheurt telefoonboeken, de ander gaat sporten en de volgende zeurt even. Het klagen kan dus helpen om in beweging te komen, het werkt zuiverend en daar is weinig mis mee. Als je goed zeurt, schoon je vanbinnen op. Daarna kun je weer lekker fris en fruitig aan de slag.”

Meehuilen

Zelfs zelfbenoemd antiklager Flos kent de zegeningen van (even) zeuren: af en toe meehuilen met de wolven is gewoon lekker, het lucht op. Flos, die zijn anti-klagboek schreef om na te gaan of je zelf een zeurpiet bent én om te ontdekken hoe je met andere zeurders kunt leren omgaan: „Klagen hoort bij de mens, het creëert een saamhorigheidsgevoel. Als je tenen er 's winters afvriezen bij een bushokje, is het goed daar met andere wachtenden over te zeuren, dat schept een band. En als het Nederlands elftal voetbalt – of vergeet dat te doen – is het heerlijk om daar samen over te zeuren. Het wordt pas vervelend als je in de klaagzang blijft hangen, wanneer je bijvoorbeeld de hele dag op het werk doorzanikt over je koude tenen.”

Veel van ons huidige gezemel is volgens Flos terug te voeren op geluksverzadiging. „Nederland staat in de top

drie van gelukkigste landen van de wereld. Iedereen heeft hier een dak boven z'n hoofd, de meeste mensen zijn gezond, kinderen kunnen naar school, bijna iedereen kan op vakantie en naar de IKEA. Dus hebben we weinig te zeuren, zou je zeggen. Maar het zit nu eenmaal in de menselijke soort om voortdurend te streven naar een hoger geluksniveau. Telkens als je een bepaald geluksniveau hebt bereikt, wil je meer. En dan kom je in een welvarend land als Nederland al snel terecht bij tamelijk onbeduidende dingen als wifi.”

Of bij krulpeterselie, zegt NLP-coach en hypnotherapeute Astrid Davidzon, naar eigen zeggen voormalig zeurpiet. Ze schreef een boek over haar zeurperiode, *P.R.I.M.A. is perfect*. „Een voorbeeld: bij een

Roept u maar

Zeuren is zo alomtegenwoordig dat we er een groot aantal (bijna-)synoniemen voor hebben. Een selectie: zeveren, zeuren, zaniken, zemelen, zeiken, ziegezagen, zieken, dreinen, jeremiëren, jammeren, grieven, lamenteren, mauwen, nuilen (Nijmeegs), emmeren, griepen, brommen, kankeren, eikelen, mopperen, jeuzelen, jengelen, mieren en mierenneuken.

'In mijn yoghurt zit geen 20 procent fruit, maar hooguit 15'

verjaardag was ik pas tevreden als ik de meest exquise hapjes op tafel kon zetten. En als mijn man voor de feestboodschappen bladpeterselie had gekocht terwijl het krulpeterselie had moeten zijn, was ik een dag chagrijnig. Alles moest perfect zijn. Misschien heeft het er wel mee te maken dat ik ben opgegroeid in een horecagezin, daar ben je altijd serviceverlenend bezig en moet alles goed zijn. Pas achteraf realiseerde ik me dat mijn gezeur voortkwam uit perfectionisme."

Davidzon rekent in haar boek af met die overdreven hooggespannen verwachtingen. Want juist die verwachtingen laten diepe sporen na. „Ik denk dat

zeurpieten vaak teleurgesteld zijn in het leven. Ik weet hoe het voelt, met banen waar ik totaal niet op mijn plek zat of verveeld raakte. En ik hoor en zie het ook in mijn praktijk: mensen die balen van hun werk, maar 'vanwege de crisis' niet durven op te stappen. En vervolgens vluchten in excuses en gezeur."

Voor Davidzon is het zeuren voorbij: ze heeft inmiddels een eigen bedrijf, en heeft door uitgebreider stil te staan bij wat wél goed gaat en zich niet druk te maken om zaken die ze toch niet kan veranderen, ontdekt hoe het glas altijd minimaal halfvol kan zijn. En in sommige gevallen voorkomt een eenvoudige back-to-basicsmaatregel ook al een hoop (peterselie-)gezeur. „Onlangs vierden we weer een verjaardag. Met alleen drank, blokjes kaas en worst. Supersimpel, het was erg gezellig."

Twitter

Ook Flos ('een hoog verwachtingspatroon is de basis voor chronische teleurstelling') denkt dat veel van ons gezanik wordt veroorzaakt omdat we van jongsaf leren dat alles in het leven maakbaar is. Maar dat is niet de realiteit. En dus verdient Flos een boterham aan het bestrijden van geklaag. Hij schreef zijn antiklaagboek boek inmiddels vijf jaar geleden ('op de flap van de zevende druk schreef ik gekscherend dat we inmiddels meer dan 15.000 minder klagers hebben') maar zijn boodschap is actueler dan ooit. Volg een avondje Twitter ('de kleur van het blouseje van die DWDD-gast kan echt niet', 'in mijn yoghurt zit geen 20 procent fruit, zoals beloofd, maar hooguit 15', 'het duurt gvd wel lang voordat de dierenambulance mijn goudvis ophaalt') en je zou concluderen dat zemelaars de macht definitief hebben gegrepen. Flos gelooft daar niet in: „We klagen niet

zozeer méér, wel veel makkelijker door internet. En als we vanwege traag internet niet snel genoeg kunnen klagen, gaan we dáár weer over klagen. Maar daar komt nog iets bij: de technologische en digitale revoluties slaan ons zó om de oren dat ons oerbrein het niet meer kan bijhouden. Bij een overload aan informatie en chronische drukte is het veel makkelijker klagen; er gebeurt namelijk zoveel tegelijk dat we het overzicht verliezen en liever zuchtend, steunend en jammerend ten onder gaan."

Kampioenen

Daarbij zijn Nederlanders ook nog eens de absolute kampioenen klaagzang, is de overtuiging van Flos. „Nederlanders, Vlamingen, Engelsen en Japanners hebben intrinsiek dezelfde klaagbehoefte, maar culturele kenmerken zorgen ervoor dat het bij ons wordt versterkt. Ietwat gechargeerd: Vlamingen zijn gemiddeld introvert, Engelsen zijn te beleefd om openlijk te klagen en Japanners blijven zelfs glimlachen als een tsunami hun huis zojuist heeft weggespoeld. Nederlanders echter zijn gewend om heel direct te reageren. Dus als ergens een putdeksel scheefligt, vervloekt een Nederlander niet alleen die putdeksel, maar hij roept ook dat de complete infrastructuur in de hele gemeente een zootje is en dat het land zo naar de verdommenis gaat. En dat Rutte moet oprotten."

Toch blijft antiklager Bart Flos een onverbeterlijk optimist. Want ja, het is heel goed mogelijk om zeurkousen te 'genezen', maar dat doe je vooral niet door de klager subiet af te kappen. In zijn boek geeft Flos negen tips om klaaggedrag positief te pareren. „Bij de meeste zeurders helpt het al als je eerst goed luistert naar hun verhaal. Laat even stoom afblazen, herhaal en beweeg een beetje mee, zo leg je een soort tapijtje klaar. Vervolgens vraag je of de klager ook iets positiefs kan noemen van zijn probleem. Dat is soms schrikken, maar het werkt vaak wel. Ik deed het weleens bij een man die heel negatief deed over zijn werkomgeving. Toen ik hem vroeg drie

Doe de test

Op antiklaagboek.nl staat een test met twintig vragen waaruit blijkt welk (anti)klaagtype u bent. Er rolt een rapportcijfer uit en die score krijgt een typering die varieert van 'notoire zware klager' (1), 'pessimist' (2), 'twijfelaar/zoeker' (3), 'optimist' (4) tot 'ultieme antiklager' (5).

Op de site kan ook een test voor een ander (een klager) worden ingevuld.

Zeuren of reclameren?

Zeuren (zeurde, heeft gezeurd) **1. vervelend praten (over kleinigheden); zaniken. 2. langdurig aanhouden om zijn zin te krijgen.** Voor 'zeuren' bestaat een redelijk heldere definitie, met ruimte voor discussie. Want wat voor de één gezever om een kleinigheid is – de heg van de buurman is 2 centimeter te hoog zodat er in jouw tuintje te weinig zon schijnt naar je zin – kan voor de ander een grote zaak of 'de waarheid' ('het is gewoon zo') zijn. Dat is direct de reden dat mensen die door hun omgeving als zeurpiet worden bestempeld, zichzelf absoluut geen zeiker vinden. In dit verband moet zeuren niet worden verward met 'reclameren'; wie in het restaurant de ober erbij roept omdat op je bord een kabeljauw ligt terwijl je een lamsbout hebt besteld, is geen zeur.

Klaagmuur

Als klagen kan helpen omdat het oplucht, werkt het dan ook om een 'klaagmuur' op werkvloeren te maken, waarin werknemers hun grieven kwijt kunnen, bijvoorbeeld op een briefje? „Prima idee”, zegt klaagcoach Bart Flos. „Zolang je daarnaast maar een anti-klaagmuur zet, waarin de klager twee oplossingen voor zijn klacht moet stoppen. Als je namelijk blijft hangen in de klaagzang, slaat het positieve effect van de opluchting al snel om in een substantieel negatief effect. Door de anti-klaagmuur word je als klager dus ook 'gedwongen' in oplossingen te denken.”

Paradox

Een klager vindt van zichzelf helemaal niet dat hij klaagt, ánderen doen dat. Zoals ook altijd in het verkeer 'die ander' zich niet aan de regels houdt. Een deel van de oorzaak zit in het feit dat we onszelf als normaal beschouwen, en die ander niet. Wie een klager wil helpen, zal echter eerst moeten proberen zich in die ander te verplaatsen. Bart Flos: „Ik keek op tv een achtervolgingsprogramma waarin een crimineel op de vlucht was voor de politie. Het commentaar luidde dat het 'toch niet normaal' is dat die crimineel met 180 kilometer per uur zonder licht over de snelweg raasde. Stel: je bent crimineel met 500.000 euro in je tas en je wilt ontsnappen aan de politie; in zo'n situatie zou ik het juist abnormaal vinden als die man zich keurig aan de snelheid zou houden.”

positieve dingen te benoemen van zijn werk, klonk het na enig aarzelen: 'Ik vind eigenlijk wel dat ik fijne collega's heb'. Dan heb je dus gewonnen, zo iemand gaat opeens anders denken.”

Humor

Andere technieken om structureel gejammer aan te pakken zijn onder meer een grap maken ('humor maakt alles lichter'), spiegelen ('een puber die deuren slaand en stampvoetend de trap op raast, net zo hard stampvoetend achternagaan: redelijke kans dat de ander in de gaten krijgt dat zoiets behoorlijk stompzinnig gedrag is') of afleiden: „Iemand die alleen maar zeurt, plotseling vragen naar z'n nieuwe auto. Zoiets kan al helpen. Alleen wordt het problematisch als blijkt dat die nieuwe auto al ergens is weggesleept, dan krijg je waarschijnlijk een nieuwe riedel. Sommige mensen, ik heb het dan over 1 procent van de bevolking, zijn nu eenmaal verstokte, verzuurde

azijnpissers die alle energie uit je zuigen. Daar helpt helaas maar één ding tegen: afstand nemen en zo veel mogelijk ontlopen.”

Contact maken

Psychologe Van Mieghem vindt dat zelfs de grootste zeurkous nog een kans verdient. Ze pleit er niet voor om iedere azijnzeiker aan een kruisverhoor te onderwerpen, maar een beetje goede wil kan al iets blijvends opleveren. „In materieel opzicht hebben we het heel goed, emotioneel veel minder. Veel

mensen ervaren een gebrek aan contact, en klagen is nu eenmaal een vorm van contact maken. Als je goed luistert naar het verhaal achter het gezeur en je doet een handreiking om de situatie te veranderen, schept dat ruimte en de klager zal je dankbaar zijn. Soms helpt het ook echt. En dan ben je dus de held van de dag.” ■

'Nederlanders vervloeken de putdeksel en meteen de hele infrastructuur'