

LEEF INU!



Koester de klager!

Mopperen, zeiken, jammeren, zaniken... Onze taal kent tientallen synoniemen voor het woord 'klagen'. Nederland kan er wat van wat klagen betreft! Maar goed ook. Een potje klagen op z'n tijd heeft nut en is zelfs bevorderlijk voor de gezondheid.

Door **Wendy Roep** Illustratie **Kees van de Nes**

'Gatverdamme, wat een vies weer. Ik hoop maar dat het vanmiddag opklaart, want dan moet ik naar Pieters verjaardag en daar heb ik al helemaal geen zin in", jammert vriendin Carla. Ha, als we daar onze 'moppersmurf' niet hebben. We kennen allemaal wel zo'n persoon in onze omgeving. Hoe komt het dat de een meer klaagt dan de ander en is het eigenlijk ergens goed voor? We vragen het klaagcoach Bart Flos die van klagen zijn beroep heeft gemaakt.

Alle mensen hebben dezelfde natuurlijke neiging om te klagen. Het is een overlevingswijze om de nadruk op negatieve kanten te leggen. Dat was in de oertijd al het geval. Overal ter wereld is klaagedrag hetzelfde, maar al naar gelang de cultuur wordt het versterkt of gedempt. Zo heeft men in Nederland het hart op de tong en uiten we eerder ons ongenoegen, terwijl Belgen gereserveerder zijn en in een hoekje gaan zitten mopperen. En de Engelsen? Die zetten het op een zuipen, zegt

Flos met een knipoog.

Maar waarom klagen we eigenlijk? Bart Flos: „Oh, daar hebben we zoveel redenen voor! Sommige daarvan zijn gegrond. Zoals te hoge verwachtingen, verwend door de moderne tijd, behoefte aan aandacht en erkenning, ergens bang voor zijn, er graag bij willen horen. Klagen is besmettelijk, je neemt het gemakkelijk over. Je kunt er overigens ook aanleg voor hebben. Bij sommige mensen zit somberheid in de genen.”

Is klagen ergens goed voor? Flos is ervan overtuigd. „Allereerst lucht het op. In die zin heeft het een positieve uitwerking op ons en dat draagt weer bij aan de gezondheid. Daarbij creëert klagen een gevoel van saamhorigheid en kan het ook het begin van een oplossing zijn. Mits je er niet in blijft hangen, want dat is slecht voor jezelf en voor de ander. Daarbij komt dat 'klagen om het klagen' niemand iets brengt. Het is de kunst om constructief te klagen. Dat kan je een hoop brengen, zeker op de werkvloer.”

De klaagcoach doelt niet op het

standaard 'moppermomentje' bij de koffieautomaat, maar op inlating van een heus klaagkwartier tijdens werkoverleg. „Los van het feit dat iedereen dan even stoom kan afblazen, dwingt klagen je om kritisch naar een zaak te kijken. Op die manier is een klager een aanwinst voor het team. Als je het mij vraagt, zijn zakelijke klagers zijn de meest gepassioneerde mensen van het bedrijf. Die zeggen tenminste iets, al komt het soms wat rot uit hun strot.”

Sociaal-psycholoog Annefleur Klep kan zich vinden in de theorie van Bart Flos. Als trainer en adviseur op communicatiegebied juicht zij toe dat we ook onze negatieve emoties delen. Dus ook dat we klagen. „Het versterkt de onderlinge band. We zijn geneigd om iets wat slecht ging, snel te parkeren. Ik adviseer altijd om dat niet te doen. Het kan geen kwaad om even te benoemen wat er precies niet goed ging, bijvoorbeeld tijdens een project. Dat dwingt je kritisch te kijken en naar een analytische oplossing te zoeken. Daar ga je aan voorbij als je de zaak alleen maar positief benadert. Wil je het meeste bereiken? Deel dan zowel je positieve als de negatieve emoties.”

Al moet je selectief zijn in je klaagzang en bovendien weten wanneer je 'm al dan niet moet

**'Ophouwend mopperen
is een kunst'**



'Onverschilligheid is doodsteek samenwerking'

inzetten. Klep: „Kies zorgvuldig. Want niet alle gevallen vragen om een kritische noot. Zo kun je tijdens een brainstorm het beste alleen positieve informatie delen. Dat maakt je namelijk creatiever en leert je *out of the box* te denken.”

Maar bij sommige mensen lijkt klagen een tweede natuur. Ze lijken geen filter te hebben en weten van geen ophouden. Deze zogenoemde energieslurpers kunnen enorm op je zenuwen werken.

Hoe daarmee om te gaan? Klep: „Besteed aandacht aan degene die in een negatieve *flow* zit. Soms wil iemand even gehoord worden. Door begrip te tonen, haal je vaak de angel eruit. Dat heeft iedereen toch weleens nodig?”

Coach Flos adviseert hetzelfde tijdens een 'klaagsessie' en gaat zelfs een stapje verder. „We moeten leren de klager te omhelzen, want hij zégt tenminste iets! Onverschilligheid is de doodsteek van een samenwerkingsverband. Maar niemand is gebaat bij een klaagcultuur. Wat ik overigens grappig vind, is dat mensen nooit van zichzelf zullen zeggen dat ze klagen. Dat doen anderen! De klaagparadox noem ik dat.”

Annefloor Klep: „Het fasci-

neert me enorm dat het leven tegenwoordig alleen maar fantastisch moet worden gevonden. Sociale media dragen hieraan bij. Alles moet leuk, blij en mooi zijn.”

„Er zijn echter genoeg momenten waarop het leven stom, verdrietig en gewoonweg minder fraai is. Gewoon even klagen en weer doorgaan!” ●

Tel je zegeningen

Nederland klaagland! Klaagcoach Bart Flos: „We realiseren ons niet hoe goed we het hebben. Er lijkt iets mis te zijn met ons collectieve geheugen. We vergeten onze zegeningen te tellen, we nemen ze voor lief. Dat is mijn grootste advies als mensen in klaagzangen blijven hangen: tel je zegeningen!

