

1

Wat is dat eigenlijk, klagen?

Zomaar een gesprek tussen willekeurige ouders van willekeurige kinderen in een willekeurige stad in een willekeurige wijk met willekeurige omstandigheden. “Weet je wat het is? Er vallen gewoon te veel lessen uit. Ze krijgen geen onderwijs meer tegenwoordig. Er wordt geknipt en geplakt, maar leren, ho maar. En dan al die jonkies. Zonder diploma’s staan ze voor de klas. En de leerlingen hangen in de gordijnen, terwijl de leraren zeggen dat dat niet erg is omdat ze het zo moeilijk hebben, die arme pubers. Laatst hoorde ik nog een leraar zeggen: ‘Mevrouwetje, de tijden zijn veranderd, beweeg toch eens een beetje mee.’ Wat denkt zo’n leraar wel niet? Het gaat wel over de toekomst van ons kind. Wat een hitte trouwens de laatste dagen. Van mij mag er wel weer eens een buitje vallen...”

kla·gen klaagde, h geklaagd

1 *droefheid of pijn door geluiden of woorden te kennen geven*

2 *zijn misnoegen of ontevredenheid uiten*

In het woordenboek vind je de term klagen als werkwoord, met een tweetal betekenissen. Klagen is een geluidsproductie van mensen bij droefheid of pijn. We klagen bijvoorbeeld als we ons hard stoten of als we intens verdrietig zijn over het overlijden van een dierbare. Deze betekenis wordt eigenlijk nauwelijks meer gebruikt. Het is wat ouderwets om van een verdrietig kind te zeggen: “Mijn dochter klaagde intens nadat ze gevallen was.” Toch is het interessant om deze klassieke betekenis in het vizier te houden als je naar de veel bekendere andere betekenis kijkt. Want klagen is niet alleen het laten horen van een jammerend of verdrietig geluid, maar ook een manier om je ontevredenheid te uiten. Als je alleen kijkt naar het geluid van onvrede, kijk je met een te geringe blik naar klagen. Klagen is namelijk in de diepere zin een manier om te reageren op iets wat droef stemt of pijn doet. Mensen die klagen geven in feite aan dat ze de controle kwijt zijn. In die zin heeft het dus wel degelijk een functie. Klagen is een poging om je werkelijke behoeften zichtbaar te maken.

Uit onderzoek van Psychologie Magazine blijkt dat mensen vinden dat 8 van de 10 medeburgers te veel klagen. In de spiegel kijkend naar eigen klaaggedrag zijn ze milder. Toch vindt de helft van de onderzochten dat er ook uit eigen mond te veel klaagzang komt.

Klagen is een bijzondere vorm van communiceren die bijna iedereen wel eens toepast. In Nederland scoort klagen over bekenden (partner, collega’s, vrienden) hoog. Ook klagen we over onderwerpen waar we geen invloed op hebben. In die categorie scoort het weer goed als onderwerp waar Nederlanders over klagen. Andere populaire klaagonderwerpen zijn politiek, schoonfamilie en sport. Is daar iets mis mee? Nee, je zou zelfs kunnen stellen dat klagen functioneel is. Door te klagen over het weer bijvoorbeeld, worden heel wat mooie gesprekken geboren. Klagen

is in de eerste plaats *een veilige methode om contact te maken*, zeker als je onder gelijken bent. Met klagen krijg je bovendien vaak erkenning en verbinding. “Wat was het weer vreselijk met PSV dit weekend,” begint een vriend van me. Een fijne zin als je je dit weekend hebt zitten ergeren aan de wedstrijd. Fijn, omdat je in je ‘ellende’ niet alleen staat. Gedeelde smart is halve smart. Klagen is dus in de tweede plaats *een eenvoudige manier om negatieve energie kwijt te raken*. Als er even iemand naar je geklaag wil luisteren, raak je de spanning kwijt. Veel klagers zeggen na het klagen dan ook: “Hè, dat lucht op. Fijn dat je even wilde luisteren.” Tot slot is klagen *een functionele manier om je zorgen te uiten over bepaalde situaties*. Het is een manier om duidelijk te maken dat je je niet prettig voelt over een bepaalde situatie. Als de ander positief omgaat met de klacht, kan dat het begin zijn van een betere samenwerking en meer begrip over en weer. In die zin is klagen een methode om met problemen om te gaan. Psycholoog Robin Kowalski deed onderzoek naar klagen. Zij constateerde dat niet klagen op korte termijn een goed gevoel geeft, maar dat nooit klagen op de lange termijn last geeft. Kowalski stelt dat de opluchting leidt tot psychologisch voordeel en dat klagen bovendien sociaal voordeel geeft omdat samen klagen werkt als een sociale lijmvlloeistof.

Klagen is in feite een vraag aan de ander om te reageren op waar je pijn van ondervindt. Elke klacht is doordrenkt met behoeftes. Klagen zou je kunnen zien als een vorm van ontevredenheid met jezelf. De ander nodigt je weliswaar uit tot klagen, maar het is vooral je eigen onvermogen dat maakt dat je overgaat tot klagen. Jouw klacht heeft veel minder met het onvermogen te maken van degene over of tegen wie je klaagt. De dieper liggende behoefte van klagen is namelijk om de ander te zeggen wat je anders zou willen. Sommige mensen weten behoeftes in een

wens uit te drukken en hoeven daardoor niet te vervallen in een klacht. Ze zeggen dan: “Ik zou het fijn vinden als u mijn dochter wat beter in de gaten houdt!” Anderen lukt het niet om het zo te verwoorden. Zij kiezen voor een klacht: “Het is schandalig dat u mijn dochter niet beter in de gaten houdt!” De wens is hetzelfde; mentor en leerling moeten anders met elkaar omgaan in het belang van alle betrokkenen. Klagen is in feite een negatieve manier om om verbetering te vragen. Soms gaan klachten niet eens zozeer over de ander, maar over de klager zelf. “Waarom moet mij dat weer overkomen?” Door de negativiteit van klagen is de kans groot dat er een negatief antwoord komt. Tegen jezelf zeg je dan: “Natuurlijk overkomt dat mij, ik heb toch altijd pech.” In feite is dat een nieuwe klacht. “Waarom heb ik altijd pech?” “Ik ben nu eenmaal niet voor het geluk geboren.” Of je nu klaagt tegen jezelf of tegen een ander; door de negatieve ondertoon komt er vrijwel altijd nieuwe negatieve energie vrij. Kort samengevat: je krijgt wat je verwacht. Ook bij klagen werkt het zo. Je krijgt als klager vaak een klacht retour. Is dit boek dan zinloos? Nee, want juist die wetenschap geeft kansen in de omgang met klagende ouders. Want als je het onverwachte doet, kun je het tij keren. Als je doet, waar niemand op rekent, gebeuren er verrassende dingen. Stop met te doen wat de ander verwacht, stop met de aanpak waarvan je weet dat die zo slecht werkt. Neem de klager serieus! Daar rekent hij namelijk (onbewust) niet op.

EXPERIMENT

Schrijf voor jezelf op een briefje je drie favoriete klaagonderwerpen. Weet je wat de achtergrond is van je klacht?

We hebben twee soorten kennissen nodig: een om tegen te klagen en een om tegen te pochen

(Logan Pearsall Smith)