

In 4 stappen van een klagende naar een enthousiaste collega

We klagen, zeuren en zaniken meer dan we ons lief is. Over de baas, de printer, de economische crisis, de koffie, het weer, de file, het salaris, andere collega's die te luidt bellen, te laat komen of te vaak gaan roken. Het is meer regel dan uitzondering en daarmee niet heel erg. Denk je.. We ergeren ons juist flink aan klagende collega's terwijl we er zelf ook aan meedoen (ja, jij ook).

Natuurlijk mag je af en toe wel wat klagen, ik betrap mezelf er ook op, maar doe je dat de hele tijd, dan ga je collega's om je heen heel erg op de zenuwen werken en drukt het de sfeer op de afdeling. Bovendien brengt klagen de oplossing niet dichterbij en wordt de klager er zelf ook niet vrolijk en gelukkig van.

Wat kan je doen tegen een klagende collega's of collegae? In deze blog zet ik 4 stappen op een rij, die jou hierbij gaan helpen.

Niemand wil klagen

Uit onderzoek van Motivaction (2010) blijkt dat 85% van de Nederlanders vindt dat anderen vaak klagen. Zo'n beetje iedereen (93%) zou heel graag willen dat de sfeer in de samenleving positiever wordt, door vriendelijk te zijn, positief in het leven te staan en....minder te zeuren en te klagen. Wow! We hebben dus bijna allemaal de intentie om minder te zeuren, te klagen of te zaniken. Waar wachten we op?

4 stappen om het zeuren te stoppen

Stap 1. Feedback geven aan de zeurende collega.

Je hebt een grote kans dat de zeurende collega zijn gedrag niet herkent. Zeuren is vaak een blinde vlek en gebeurt onbewust. Feedback kan helpen om de klagende collega bewust te maken van zijn gedrag. In mijn eerdere blog [‘7 tips voor feedback die ergernis wegnemen’](#) zet ik alle stappen op een rij als het gaat om het geven van effectieve feedback.

Laat tijdens het geven van je feedback je niet verleiden tot meegaan in argumenten, zoals; ‘anderen klagen ook en collega Willem nog veel meer, en ik ben juist degene die een oplossing probeert te geven als andere klagen.’ De zeurder kiest vaak (en onbewust) de rol van slachtoffer en zal een hele koffer aan argumenten inzetten om zijn standpunten en meningen te rechtvaardigen. Ga hier niet in mee, blijf consequent in het aankarten van de urgentie: het gaat om zijn gedrag en de gevolgen die zijn gedrag heeft op jou en het team.

Stap 2. Ga op zoek naar de oorzaak van het klagen.

Klagen is meestal een uiting van persoonlijke onvrede. Het weer, die collega of de economische crisis zijn slechts een uitlaadklep. Mensen die hun onvrede niet kwijt kunnen, gaan lopen klagen. Dan kan men namelijk letterlijk en figuurlijk de spanning kwijt. Dit is volgens mij ook de reden dat er agressie en racisme bestaat. Het komt

door veel persoonlijke problemen. Daardoor is men gespannen en gaat men onderwerpen zoeken om af te kunnen reageren.

Als de zeurder door de feedback uit stap 1 zijn gedrag herkent, kun je samen op zoek gaan naar de oorzaak van zijn persoonlijke onvrede en hierna op zoek naar een positief alternatief. Dit hoeft geen diepe psycho-analyse te zijn. Vaak doet een wandeling in de buitenlucht en een goed gesprek met wederzijds respect voor elkaars behoeften al wonderen. Probeer het eens!

Stap 3. Oplossingen zoeken.

Er zijn heel veel oplossingen te verzinnen. Zeurders en klagers richten hun onvrede vaak op een persoon die niets aan hun situatie kan veranderen. Laat de zeurder hiermee stoppen (het klagen brengt de oplossing niet dichterbij) en zijn boodschap richten tot een persoon die wél een oplossing kan bieden. Relativeren helpt ook al snel: 'hoe erg is het nou eigenlijk echt?' Tenslotte wijs ik [mijn coachees](#) altijd op hun eigen bijdrage, wat kunnen zij zelf doen om de situatie te veranderen en wat heb je nodig om wat niet veranderd kan worden te accepteren?

Stap 4. Complimenteren.

Het veranderen van gedragspatronen heeft tijd nodig. Het geeft niets als het gezeur of geklaag af en toe nog de kop op steekt. De winst die hebt geboekt is dat je de zeurder bewust hebt gemaakt van zijn geklaag en gevolgen hiervan (stap 1). Hiernaast heb je al voorzichtig de werkelijke oorzaken verkent (stap 2) en welke alternatieven er zijn om zijn doelen wel te behalen (stap 3). Niets is effectiever door de zeurder een compliment te geven zodra hij niet klaagt over zijn vaste onderwerpen. Een compliment en positieve aandacht doet wonderen.

We kunnen nog wat leren van de dieren?

Als ik thuis kom begroet mijn hond Jody mij zo uitbundig alsof ik 3 weken ben weg geweest. Haar blijdschap werkt aanstekelijk. Ik ben ook blij haar weer te zien en aai haar uitbundig. Ook op straat krijgt ze heel veel aandacht. Ook hier werkt haar enthousiasme aanstekelijk. Wat leren we hiervan? Mensen worden vrolijk van vrolijke mensen en/of dieren. Als je een positieve uitstraling hebt, krijg je dit ook terug.

www.hrbase.nl ,door Arnaud Hol, 18 december 2012