

## Skall man gnälla på "gnället"?

av Bengt-Åke Wennberg



Jan Eriksson, kvalitetschef i Trollhättan, har i stadens blad Stadsporten tagit upp en fråga som påverkar hans annars så positiva sinnesstämning. Han blir så oerhört trött på människor som ständigt går omkring och gnäller och klagar. Som är negativa och förändrings obenäga. Han finner att de är befriade från annan humor än skadeglädje. Nu gnäller han själv över förekomsten av sådana människor.

Många känner förstås igen sig. Det är svårt att hålla humöret uppe – även om man är en så genuint positiv människa som Jan Eriksson – om man ständigt möter klagosånger och gnäll. Jan Eriksson är inte ensam. Jag hörde samma tongångar från höga regeringsföreträdare när det gällde arbetsmiljöfrågan. Det gäller nu att i första hand få slut på gnället. Gnället har blivit en arbetsmiljöfråga.

AFA:s program på Älvsjömassan 14–25 oktober handlade om samma sak. "Gilla jobbet" ropar man glatt. De goda råden som Jan får på sitt inlägg är av samma karaktär. Det gäller att möta surmulenheten med glada

tillrop och istället locka fram ett leende. Då blir livet lättare. Livet skall vara lätt att leva – för att citera en annan Trollhättebo.

Men det är något som inte stämmer! På Trollhättans stads hemsida under rubriken "kvalitetsarbete" skriver man att man gärna tar emot synpunkter och klagomål. Finns det inte risk att detta engagemang tystas om kvalitetschefen själv säger sig bli störd av allt gnäll? Hur vet man att det man själv som medarbetare betraktar som rimliga krav och fullt legitima klagomål inte kommer att uppfattas som gnäll? Nåja – det kan förstås vara en gradskillnad. Vad Jan inte vill höra är det oprecisa gnällande och skällandet som bara förgiftar livet för andra. Det kan säkert många hålla med om. Men också här är det något som är fel.

Vad som gör frågan extra pikant är att Jan är kvalitetschef. Man kan då förvänta sig att han inte förstärker fördomar och missförstånd i en så allvarlig fråga som frustration och frustrerat beteende. Frustration och frustrerat beteende – det som många uppfattar som "gnäll" – har nämligen sällan med en negativ personlighet att göra. Frustration uppstår när människor av sin omvärld känner sig hindrade att få vara sitt "bästa jag", bidra till en effektiv verksamhet, uppfylla sina förpliktelser, trösta och hjälpa osv.

Frustrerat beteende är en konsekvens av individens socialitet. Det förekommer hos alla flockdjur av vilka människan är en art. Djurstudier visar att det frustrerade beteendet – kolla för övrigt programmet "Mannen som talar med hundar" – kan ta sig många underliga uttryck.

Alla dessa uttryck för frustration är synnerligen störande för samarbetet i flocken och startar upp korrigerande beteenden. Där har Jan rätt. Men gnäll kan förstås inte stoppas med mer gnäll. Jan blir då bara som en av de hundar i hundgården som till stöd för varandra skäller bara för att alla de andra skäller. Det hjälper förstås inte om man inte vet varför.

Det paradoxala är att det är just Jan, kvalitetschefen, som gnäller. Han skulle behöva hålla huvudet kallt och då, för flockens bästa, fånga frustrationens källor. Lyckas han med det, så att alla de som nu gnäller och skäller istället känner att de kan vara sitt bästa jag och bidra konstruktivt till verksamheten, så har han ju också skapat den kvalitet som är hans jobb att få till stånd.

Man skall inte gnälla på gnällandet – i varje fall inte som kvalitetschef.  
När du möter gnäll – hur tycker du man kan bryta gnällandet och istället skapa en konstruktiv saktidiskussion om den samverkan du är med i?