



De zachte kracht van vriendelijkheid

Getreuzel bij het inparkeren, iemand die in de weg staat, een huisgenoot die iets vergeten is: een sneer is zo gemaakt. Zullen we gewoon wat vriendelijker zijn? Dat is niet alleen goed voor onze relatie met anderen, we worden er zelf ook gelukkiger van.

Tekst MARLIES JANSEN

'Allemachtig, waar láát je die mottige dingen!', reageert Jacqueline op de trotse Facebookpost van Marina die weer een beest heeft gehaakt. Een giraffe dit keer. Jacqueline kent Marina niet eens. Irene, die online advies vraagt hoe ze haar puppy aan de bench kan laten wennen – hij knaagt op onbewaakte ogenblikken aan meubels en kauwt vakkundig de hakken van haar pumps – krijgt naast een paar serieuze tips vooral reacties als: 'Dat doet mijn hond nooit', 'Ruim gewoon je kamer op' en zelfs: 'Weg met die bench, dierenbeul!' Foto's van een stralende prinses Amalia worden vrijwel standaard voorzien van commentaar op haar figuur ('Als die op het strand aanspoelt, kun je haar zo terug de zee in rollen').

Over onaardige en ronduit gemene reacties op social media kunnen we boeken vol schrijven. Een venijnige opmerking tegen iemand die je toch niet kent, is zó geplaatst. Maar ook in het dagelijks leven kunnen we er wat van. We bitsen: "Dit is een voetpad hoor!", tegen een vrouw die zingend langsfiets, en denken erachteraan: stom wijf. We rollen met onze ogen als iemand de rij bij de kassa ophoudt omdat de pinpas niet werkt en deze klant net 50 cent tekort komt om contant af te rekenen. We mopperen tegen de ene collega over een verzoekje van een andere collega: "Dat doe ik niet hoor, wat een gezeur. Dat gaat toch niet werken, ze zoekt het maar lekker zelf uit."

BOZE MIDDELVINGER

Zo vriendelijk en tolerant als Nederlanders zichzelf graag zien, zijn we al heel lang niet meer. Al in 2004 kwam Stichting Ideële Reclame (SIRE) met de campagne 'Ben je boos? Pluk een roos'. Gevolgd door 'Kort lontje' (2006) en 'Aardige mensen, hoe gaan we ermee om?' in 2010. Niet alleen

vond 78% van de Nederlanders dat we aardiger zouden moeten zijn tegen elkaar, ook bleek dat we zelf vaak op onze hoede zijn als iemand zomaar aardig doet: wat moet die van mij? Zo krijgt de man die glimlachend toetert en wijst om een medeweggebruikster erop te attenderen dat haar handtas nog op het dak van haar auto staat een boze middelvinger in plaats van een bedankje, om maar een voorbeeld te noemen.

De cijfers uit de #doeslief-campagne van vorig jaar stemmen evenmin vrolijk. 146.571 scheldtweets met het woord 'kanker' erin vervuilen het internet. De gemiddelde caissière wordt op een gemiddelde dag door 30% van de klanten compleet genegeerd. Elkaar voor laten gaan in het verkeer is in 10 jaar tijd met 26% afgenomen.

STUK GELUKKIGER

Jammer. Niet alleen omdat daardoor de maatschappij verhardt, maar ook in ons persoonlijke leven waait vaker een koele bries of zelfs een ijzige poolwind. Een onvriendelijke opmerking beantwoorden >



DIT VINDEN WE HET AARDIGST

- Een compliment krijgen
- Begroet worden
- Als de ander de deur voor ons openhoudt
- Als iemand voorrang verleent in het verkeer

(Bron: onderzoek SIRE)

Van vriendelijk doen maakt het lichaam geluks- en liefdeshormonen aan

met een knorrig weerwoord maakt de sfeer er immers niet gemoedelijker op. Terwijl een vriendelijker levenshouding ons veel meer brengt. Sterker: die maakt ons op alle fronten gelukkiger, blijkt uit psychologische onderzoeken van onder meer de Amerikaanse gelukswetenschapper Sonja Lyubomirsky. Ons lichaam maakt geluks- en liefdeshormonen aan als oxytocine en serotonine wanneer we iets vriendelijks doen of zeggen, waardoor we ons beter voelen. We krijgen meer energie, minder kwaaltjes en pijntjes en leven zelfs langer. Ook ons sociale welbevinden krijgt een flinke boost, bijvoorbeeld doordat vriendelijkheid betere gesprekken oplevert. “Je stelt namelijk meer open vragen, in plaats van iets in te vullen of met verwijten of eisen te komen als je ergens moeite mee hebt”, zegt Hans Kloosterman, mindfulnesscoach, yoga- en meditatieleraar. De ander ontdooit, voelt zich gezien en

gehoord en vertelt meer. Dat levert wederzijds begrip en een betere band op. Van een vriendelijker houding worden we ook écht aardiger. Vriendelijkheid verandert namelijk het denkpatroon, stelt de Britse Andy Puddicombe van de bekende meditatie-app Headspace: “Je wordt minder kritisch en oordelend, acceptatie komt op de voorgrond te staan. Dat verbetert niet alleen de relatie met anderen, maar ook die met jezelf. Je wordt gelukkiger met wie je bent.”

PROPVOL LEVEN

Waarmee de vraag rijst: waarom zijn we niet gewoon wat vriendelijker tegen elkaar? Zo ingewikkeld kan dat toch niet zijn? Hans Kloosterman, die als voormalig monnik kennis van het eeuwenoude Boeddhisme combineert met westerse psychologie, snapt wel waarom het veel mensen minder makkelijk afgaat. “In de westerse wereld leven we voor 95% vanuit ons hoofd. We benaderen het leven rationeel en raken steeds meer afgesloten van ons gevoel. Voelen is een concept in ons hoofd geworden. Dat is niet zo gek, er schieten zo’n 40.000 gedachten per dag door ons hoofd en onze levens zitten propvol, zowel privé als zakelijk.”

We leven zo’n beetje op de toppen van ons kunnen en kampen maar al te vaak met een verkrampte ademhaling en gespannen spieren in nek en schouders. “Als je alsmaar druk bent, komt je lichaam in een vecht- of overlevingsstand. Je maakt hormonen zoals cortisol en adrenaline aan, waardoor je niet meer goed kunt voelen. In de westerse wereld zitten we collectief in een lichte tot zware overlevingsstand, we hebben te veel stress in ons lichaam.” We raken ook verder van de natuur – onze eigen natuur – verwijderd. Kloosterman: “Sinds de industriële revolutie is steeds

POSITIEVE BOOST

- **Lach** naar iemand op straat.
- **Plak een post-it** op de koelkast met een **lieve boodschap** voor een kind/partner/moeder/vader/huisgenoot.
- **Vertel** iemand waarom u hem/haar waardeert of waarom hij/zij belangrijk is voor u.
- **Geef een compliment** aan een vreemde, bijvoorbeeld voor een leuke jas of sjaal.
- **Geef iets wat u niet meer gebruikt gratis** weg via Marktplaats of een Facebookgroep.
- **Luister eens écht** naar iemand, zonder te onderbreken of aan uzelf te denken.
- **Schrijf een vriendelijke reactie** of een mooie post op social media.
- **Wens iemand een fijne dag** in een appje of zing een liedje in, zomaar. **Of deel een foto van iets moois.**
- **Bak een taart** voor de burens. *Is dat een brug te ver? Zet dan hun klike eens aan de weg.*
- **Sta op** voor iemand anders in de tram/trein/bus/metro.
- **Zeg ja tegen dat rotklusje** voor uw moeder/collega/kind.
- **Houd de lift vast** voor iemand.
- **Laat iemand voorgaan** in de rij, al bent u aan de beurt.
- **Bied hulp aan**, bijvoorbeeld aan een bekende die gaat verhuizen, aan een onbekende in de supermarkt die moeite heeft met het inpakken van de boodschappen of iemand die per ongeluk iets laat vallen.
- **Ga naar buiten** tijdens de lunchpauze, zet de telefoon uit en let tijdens het wandelen goed op. *Misschien kunt u de deur openhouden voor iemand die zijn handen vol heeft, of een kopje koffie kopen voor iemand die er verdrietig uitziet.*
- **Geef anderen het voordeel van de twijfel.** *We maken allemaal fouten en er is vast een reden waarom iemand bijvoorbeeld te laat komt of kortaf is.*

Meer ideeën opdoen? Kijk eens op randomactsofkindness.org/kindness-ideas.

meer geautomatiseerd. Door die robotisering van de maatschappij worden wij beïnvloed. We kijken continu op laptops en telefoons, alles gaat snel. Het zijn die onbewuste processen waardoor we minder mens worden. Menselijkheid, empathie en liefde verdwijnen.”

VANUIT JE HART

Weg met dat zure gedoe, tijd voor een tegenoffensief! Maar waar te beginnen? Vaker de medemens op straat trakteren op een glimlach in plaats van een strakke blik, is een goed begin. Net als de deur voor iemand openhouden of een moeder

— ○ —
**Vaker naar iemand
 glimlachen op straat,
 is een goed begin**

die ploetert met zware boodschappentassen terwijl ze haar kleuters onder controle probeert te houden de helpende hand bieden. Maar: vriendelijkheid gaat volgens Hans Kloosterman een stapje verder dan een aardig of attent gebaar. “Het gaat erom dat je oog hebt voor de belangen van anderen, overigens zonder jezelf weg te hoeven cijferen. Je zorgt bijvoorbeeld dat die ander zich net als jij ook comfortabel en prettig voelt tijdens een gesprek. Daarvoor moet je meer leven vanuit je hart in plaats van je hoofd. In het hart huizen deugden als vriendelijkheid, compassie, vreugde en gelijkmoedigheid. Die laten negativiteit vanzelf verdwijnen.” Let maar eens op wat er gebeurt als u die vrouw in de rij voor de kassa gewoon de 50 cent geeft die ze tekortkomt, in plaats van ongeduldig te zuchten. □

BEEELD: SHUTTERSTOCK

7 tips Een beetje milder

Met deze eenvoudige tips van Hans Kloosterman wordt vriendelijk zijn een tweede natuur.

- 1 **Neem meer rust.** Wie te druk is, heeft geen ruimte voor zachtheid. Het is niet voor niets dat mensen in stedelijke gebieden met een drukkere levensstijl vaak opgefokter zijn. Rust en verstillings helpen te verbinden met fysieke en emotionele sensaties, met buikgevoel en ademhaling, waardoor u meer waarneemt.
- 2 **Sporten, wandelen, yoga en/of mindfulness** helpen om meer vanuit buik en hart te leven.
- 3 **Werk aan een positieve mindset.** Dat helpt relativeren en om te gaan met tegenslagen en voorkomt negatieve gevoelens en gedachten.
- 4 **De methode ‘geweldloos communiceren’,** ontwikkeld door Marshall Rosenberg, draait om empathie als middel om te verbinden met anderen én jezelf. Het is communiceren vanuit het hart. Het hoofd denkt eerder in termen van ‘welles en nietes’ en ‘ik en die ander’, dat zorgt voor oordelend, verdedigend of aanvallend gedrag. Gevoelens uiten (‘Dit gedrag maakt mij verdrietig’), een verlangen uitspreken (‘Ik heb behoefte aan rust en harmonie’) en om hulp vragen (‘Wil jij me daarbij helpen? Ik moet zo naar een klant, daar wil ik me rustig op kunnen voorbereiden’) heeft een totaal ander effect.
- 5 **Ezelsbruggetjes** om prettig/vriendelijk te communiceren: OMA (niet Oordelen, Mening geven, Aannames doen), NIVEA (Niet Invullen Voor Een Ander) en GOA (Geen Ongevraagd Advies geven).
- 6 **Neem verantwoordelijkheid** voor eigen gedrag. Het is verleidelijk om zuur te reageren als een ander onaardig doet, maar dat is de ander de schuld geven. Bovendien: misschien heeft hij of zij gewoon een rotdag. Vraag dus liever hoe het met iemand gaat. En weet: zuur wordt acuut geneutraliseerd met een dosis vriendelijkheid.
- 7 **Besef dat de ander net zo is als u.** Ergert u zich aan iemand? Bedenk dan: net als ik heeft deze persoon onzekerheden. Of: net als ik is deze persoon angstig. Net als ik heeft deze persoon behoefte aan liefde. Het besef dat de ander ook maar een mens is, zorgt als vanzelf voor meer zachtheid en compassie richting anderen.