

## **Gnäll.**

### **Om begreppen Gnäll och Klagomål**

Att gnälla<sup>1</sup> i termer av att uttrycka klagomål, kverulera och liknande synonymer, är inget nytt. Troligen har det funnits lika länge som språket och vad präglar inte en medeltida balad så mycket som gnäll, ofta om olycklig kärlek. Men gnäll, som fenomen, är intressantare än så. Det kan till och med vara mycket användbart, vilket denna artikel avser att visa.

I den senaste Lasse Åbergfilmen (Hälsoresan) är filmens huvudperson (Stig Helmer) uppsagd från sitt arbete som brödrosttestare. Det kan synas lite humoristiskt att brödrostfabriken har en som testar brödrostarna innan de lämnar fabriken, men det är så tillverkningsindustrin har fungerat, i alla fall av tradition. Allt mera lämnar man nu denna funktion, att testa de tillverkade produkterna, till kunden/konsumenten. Det innebär att man efter försäljning behöver vara uppmärksam på kundernas klagomål då just dessa klagomål anger hur produkterna kan förbättras, var felen finns i produktionsledet och så vidare. Avskedandet av Stig Helmer innebär alltså att man behöver lyssna på konsumenternas klagomål, att dessa klagomål har ett stort värde. På så sätt har det blivit värdefullt. På samma sätt kan ”gnällspiken” på arbetsplatsen, i organisationen, eller vilket sammanhang som helst vara en stor resurs när det gäller frågan om hur verksamheter kan förbättras. Den som betraktas som gnällig har vanligen funderat mycket över den situation denne befinner sig i. Och har vanligen mycket (kloka) funderingar och idéer om hur sakernas tillstånd kan förbättras. Svårigheterna ligger här ofta i motpartens förmåga att lyssna och ta emot och hantera denna skatt. Å andra sidan har gnäll, i termer av kritik, vissa potentiella farligheter för båda parter. För den som gnäller och ofta är trött på sitt eget gnällande, är risken att inte känna sig hörd eller åttlydd, eller inte känna sig respekterad i vad som är viktigt för denne. Dessutom har vissa former av gnäll, framför allt det som brukar benämnas som tjat, den egenhet att det sällan leder till önskat resultat varvid det är förrädiskt lätt att, som försök till lösning tjata ännu mera. Denna upptrappning kan i värsta fall komma att förstöra mycket av en relation. För den som utsätts för mycket gnäll/tjat påverkas lätt tron på sitt eget värde (det tycks finnas någon kritisk punkt där egenvärdet börjar ifrågasättas, ungefär som vid bilprovningen där det finns någon kritisk punkt som uppnås vid ett visst antal anmärkningar och man ifrågasätter om bilen ska åtgärdas eller skrotas).

Vad har nu detta med socialt och terapeutiskt arbete att göra?

Det finns både likheter och skillnader mellan den som går till sin butik för att klaga på en icke fungerande brödrost, eller den som beklagar sig över sin arbetssituation och det som sker i socialt och behandlingsarbete. Skillnaden och likheten ligger i att personen med den

---

<sup>1</sup> I denna text används begreppet ”gnäll” trots att dess synonymer och närliggande begrepp ofta har en mer positiv konnotation/bibetydelse. Syftet med ordvalet är dels pedagogiskt och dels en önskan att få begreppet mera positivt laddat.

trasiga brödrosten troligen förväntar sig en faktisk förändring (kanske en ny brödrost) medan personen i behandlingsarbetet kan, men behöver långt ifrån alltid, förvänta sig en faktisk förändring.

### **Två sorters gnäll**

Även om de inte är helt skilda till sina karaktärer verkar det finnas två olika sorters gnäll, eller skäl för beklagan. Den första varianten, här kallad Typ 1, handlar om att någon uttrycker ett klagomål, men har ingen förväntan om någon faktisk förändring. I vardagslivet stöter man ofta på detta fenomen exempelvis någon som beklagar sig över det usla vädret på semestern, en nyss påkommen förkylning, en hård arbetsdag eller sur chef. Den som beklagar sig över denna typ av fenomen förväntar sig vanligen inte att den som lyssnar på detta gnäll ska hitta någon lösning på situationen eller åtgärda den på något sätt (ofta har situationen redan inträffat och är därmed inte ens möjlig att åtgärda). Man kan fråga sig vad drivkraften i att gnälla består i över något som inte kan åtgärdas och där en förändring inte ens är förväntad. Nej, drivkraften till denna form av gnäll tycks vara en helt annan: Att få situationen bekräftad av någon motpart, och därmed bättre kunna stå ut med hur det är, eller varit. Denna bekräftelse synes vara väldigt viktig för oss människor, kanske till och med kan ses som ett behov i det mänskliga samspelet. Om bekräftelsen uteblir är det inte helt ovanligt att klagomålet uttrycks igen och igen, tills man får bekräftelse. Intressant är även en vanlig reaktion hos motparten: Ju mindre denna bekräftar ju mera måste ”gnällaren” ta i med sitt klagomål. Risk finns här att mottagaren börjar betrakta den som gnäller som just en gnällare och därmed lyssnar, och bekräftar, allt mindre. Och så kan samspelet fortsätta. Gnäll är alltså väldigt samspelsbetonat.

Den andra varianten av gnäll, här kallad Typ 2, skiljer sig från den föregående i så motto att den som uttrycker gnället har en förväntan att detta ska leda till en faktisk förändring i någon form. Exempelvis en förväntan om förändring av något hos den som gnäller, den som är ”gnällmottagare”, annan person, något fenomen eller någon sak. Men gemensamt är att något ska förändras. Det kan vara ett ont knä, en social situation eller vad som helst och det kan även vara vem som helst av de inblandade som ska åstadkomma förändringen. Men det viktiga är, i gnäll typ 2, att förväntan om förändringen finns där, att den är möjlig att åstadkomma med tillgängliga medel.

### **Betydelsen**

Betydelsen av att göra distinktionen mellan Typ 1 och Typ 2 ligger i vad vi som professionella (eller i vardagslivet) kan göra för att bemöta och hantera dessa situationer. Det blir lätt tokigt och fel om vi tar fel på typen av gnäll. En situation jag stundtals hör är när kvinnan kommer hem efter en hård arbetsdag och beklagar sig över hur ansträngande och jobbig den varit och den käre maken utbrister något i stil med ”Byt jobb då..” I detta exempel är det alltså troligt att kvinnan uttrycker ”gnäll Typ 1” medan mannen betraktar, och ger respons som om det vore ”gnäll Typ 2”. På samma sätt kan det bli (minst) lika tokigt om misstaget görs ”åt andra hållet”. Jag hörde en diskussion mellan en arbetslös man och en politiker där den arbetslöse mannen beskrev sin situation som arbetslös och ställde frågan om hur han skulle göra för att få jobb. Och politikern svara: ”Så synd att du upplever din situation så.”

Det har alltså ha en betydelse att vi som ”gnällmottagare” i vår respons gör rätt bedömning och responderar ”rätt”. Risker om vi responderar ”fel” är att vår samtalspartner blir kränkt och inte känner sig lyssnad på. I klientarbete verkar detta ha en mer eller mindre avgörande betydelse för samspelet. Värt att notera är att situationen ofta kan vara att man behöver börja med att bekräfta situationen (Typ 1) för att först när denna är rejält bekräftad kan börja tänka i termer av att det eventuellt kan finnas en önskan/tro på en faktisk förändring (Typ 2).

Om man tänker på ordet *klagomål*, eller ännu hellre avstavar begreppet till *klago-mål*, kan detta utläsas som att det både innehåller en klagan (som behöver bekräftas) och ett mål (som behöver utredas och oftast specificeras).

### Hur vet man?

Hur vet man då vilken typ av gnäll det handlar om? Ofta ligger det i sakens natur, framgår via språket, vilken typ det handlar om. Utsagor av typ ”jag ville bara att du ska veta” eller ”vill bara berätta hur det känns” kan ge ledtrådar. I andra fall kan vi behöva ta reda på vilken typ det handlar om för att kunna hantera situationen rätt. Den egentliga grundfrågan är ungefär ”Vad vill du med Ditt gnäll”? men den formuleringen kan knappast rekommenderas. I stället framstår frågor om hur man kan vara till hjälp i denna situation vara mera användbara.

En grafisk sammanfattning:

