

ken je die van die man die op kantoor komt?

Lachen op
het werk zorgt
voor gezonde
werknemers én
een gezonde
werkplek.

Door
Nancy Mann
Jackson
en Marco
Visscher

EEN ANESTHESIOLOOG SPETTERDE WAT water in zijn gezicht bij een gootsteentje, in de wachtkamer van een ziekenhuis, ter opfrissing na een intensieve operatie, op weg naar de volgende. Hij maakte even een praatje met een collega en opeens barstte de anesthesioloog uit in een onbedaarlijke lachbui. Voor een moment vergat hij het decorum volledig, totdat zijn blik de ogen troffen van een bezoeker wiens gezicht eveneens nat was – maar dan van de tranen. In een brief bood de arts later omstandig zijn verontschuldiging aan; de man bleek zojuist zijn vader te hebben verloren. ‘Ik lachte om een banale mop’, legde de anesthesioloog uit voordat hij benadrukte dat ziekenhuispersoneel misschien wat morbide humor kan ontwikkelen, maar dat dit slechts een manier is om de bezorgdheid

en het medeleven voor patiënten zoals zijn overleden vader een plaats te geven. ‘Terwijl ik bij die gootsteen stond en het zweet van mijn gezicht en armen veegde, was de lach niet minder zuiverend en helend voor mij als de tranen voor u.’

Het verhaal wordt verteld door Michiel Kochen, oprichter van de in Driebergen-Rijsenburg gevestigde HumorGroep, die sinds 2002 workshops en lezingen organiseert voor bedrijven, waarin humor en creativiteit centraal staan. Dokters en zorgverleners hebben dagelijks te maken met stressvolle, tragische gebeurtenissen, zodat humor voor hen een belangrijke manier is om even te ontladen. Maar in tijden als deze, waarin we de werkloosheid zien toenemen en waarin op vele arbeidsplaatsen de spanning van de economische

crisis kan worden gevoeld, kan humor op iedere werkplek voor de nodige ontspanning zorgen, zegt hij. ‘Humor vormt een uitlaatklep voor de beleefde en opgekropte spanningen. Tijdens lachbuien komen er zelfs “positieve stoffes” in het lichaam, zoals endorfinen, die een heilzame werking hebben.’

Daarmee verdwijnt de crisis niet direct, beseft Kochen, ‘maar misschien wel de negatieve gedachten erover.’ Humor kan die negatieve gedachtenstroom relativeren. Kochen geeft een voorbeeld van de stressvolle gedachtenstroom die de crisis met zich mee kan brengen: ‘Als ik straks geen orders meer binnenhaal, wordt mijn jaarcontract niet verlengd, vind ik niet snel meer zo’n goede baan, kan ik mijn hypotheek niet meer betalen, moet ik mijn huis



SINDS 2002 GEEFT MICHIEL KOCHEN HUMORTRAININGEN BIJ BEDRIJVEN: 'HUMOR GEEFT EEN UITLAATKLEP VOOR BELEEFDE EN OPGEKROPT SPANNINGEN.'

uit, loop ik met een winkelwagentje door Hoog Catharijne met een kartonnen doos en een smoezelige slaapzak...' Wat Kochen er maar mee wil zeggen: 'Negatieve gedachten zijn snel gevormd, en met humor kun je deze makkelijker relativeren.'

Misschien verklaart het waarom de HumorGroep nu 'meer aanvragen voor bedrijfsuitjes en humorlezingen dan ooit tevoren' krijgt, zoals Kochen beweert. 'Men zoekt eilandjes in de drukke spannende werkweken om te ontspannen.'

Door eens lekker te lachen, kunnen werknemers zichzelf een groot plezier doen. 'Dat heerlijke "hè, hè" dat we ervaren na een lachbui is niet zomaar een gevoel', schrijft John Morreall, een Amerikaanse humorconsultant, in zijn boek *Humor Works*. 'Als je lacht, stijgen je spierspanning, hartslag en bloeddruk, maar als je ophoudt met lachen, dalen ze naar waarden die lager zijn dan daarvoor. Deze ontspanning duurt tot wel 45 minuten.'

Door te lachen, train je de longen en stimuleer je de bloedcirculatie. Lachen stimuleert de aanmaak van catecholaminen (hormonen die de alertheid verhogen) en zorgt ervoor dat er endorfinen vrijkomen, de natuurlijke pijnstillers van het lichaam. Lachen versterkt het immuunsysteem, waardoor we een betere weerstand tegen

ziektes hebben. Bovendien – en dat is de reden waarom er humorconsultants zijn als Kochen en zijn collega's van de HumorGroep – is bewezen dat lachen stress vermindert. Stress is de belangrijkste reden voor verzuim. Gestreste werknemers zijn doorgaans minder productief en maken meer fouten. En omdat stress het immuunsysteem verzwakt, worden mensen vatbaarder voor ziektes en melden ze zich dus vaker ziek. Lachen fungeert als buffer tegen stress (zie 'De helende werking van hilariteit' op p. 50).


MIRANDA MIDDAG, EEN TEAMCOACH en personal coach uit Veenendaal, heeft nog een andere reden om de relevantie van humor in organisaties te benadrukken: met elkaar 'spontaan en oprecht lachen op de werkvloer' verhoogt de productiviteit en de tevredenheid van werknemers. Waarom? Middag: 'Lachen heeft een aantal effecten die direct werken: vergroting van fysieke energie, soepeler afstemming tussen mensen en een groter vermogen om problemen op te lossen.' Middag, die naar eigen zeggen beschikt over een 'spontane en aansprekende lach', die aanstekelijk werkt, meldt dat de deelnemers aan haar lachworkshops, die ze sinds 2002 geeft via De Succesfabriek, ook duurzame effecten

melden, waaronder een beter relativeringsvermogen, een sterkere oplossingsgerichtheid en een beter vermogen om te ontspannen en creatief te denken.

Morreall geeft daar in zijn boek een sterk voorbeeld van. Kort nadat ze een humortraining had gedaan, ging een politieagente eens af op een melding van huiselijk geweld – een routineklus, maar eentje die altijd de nodige stress met zich mee kan brengen, niet in de laatste plaats omdat het geweld zich ook wel eens richting de agent wil keren. Toen ze richting de voordeur liep, hoorde ze dat er binnen flink werd geschreeuwd. Plotseling vloog er een televisietoestel door het raam, dat in de voortuin terecht kwam. De agente klopte op de deur en toen een boze stem riep: 'Wie is dat?', antwoordde ze: 'De tv-monteur!' Kennelijk verraste haar reactie het ruziënde stel. Even was het stil en daarna was het ijs al snel gebroken om de twee kempanten tot rust te bedaren. Ze had de gespannen situatie opgelost zonder een voet binnen te zetten.

Kochen noemt als voorbeeld een verkooper die na een training meer plezier kreeg in het geven van presentaties. 'Hij kon mensen boeiend toespreken, met creatieve openingen en af en toe een kwinkslag om de aandacht vast te houden. De oefening die hem had geholpen, komt uit de improvisatiewereld: de Hellgame. In deze training moet de deelnemer presenteren en de toehoorders geven feedback door de afstand te verkleinen of te vergroten en uiteindelijk weg te lopen.' De oefening omschrijft Kochen als 'hilarisch en confronterend'.

ER IS EEN VREEMDE PARADOX IN ONS denken over lachen op de werkvloer. Wat door sociologen de 'protestantse werkethiek' wordt genoemd – een in calvinistische samenlevingen ingesleten opvatting dat God hard werken zal belonen – verhindert een volledige overgave aan het idee dat humor tijdens het werk goed is. Kochen zegt dat hij het vaak te horen krijgt: 'Humor en werk gaan niet samen.' Maar hij wijst erop dat in vacatures juist vaak een gezond gevoel voor humor wordt verlangd. 'Er zijn aanwijzingen dat gevoel



Stress is de belangrijkste reden voor verzuim en lachen fungeert als buffer daartegen

van humor samengaat met intelligentie en creativiteit', zegt Kochen.

Ook aan de andere kant van de oceaan zijn de humortrainingen niet altijd even makkelijk te verkopen. 'In de samenleving zijn we spel gaan zien als het tegenovergestelde van werk', zegt Paul McGhee, directeur van het Amerikaanse humoradviesbureau The Laughter Remedy, dat workshops en lezingen organiseert over de manieren waarop humor de productiviteit kan vergroten. 'Voor veel mensen lijkt het niet verenigbaar met werk als mensen worden uitgenodigd te spelen, of hun gevoel voor humor te gebruiken. Het wordt gezien als een aanmoediging om het werk niet serieus te nemen. Maar we hebben allemaal iets positiefs nodig waar we ons op kunnen richten te midden van alles wat het werk van ons verlangt, en een gepaste dosis humor kan dat bereiken. Als het lukt om mensen te laten lachen als reactie op negatieve situaties, zullen ze zich emotioneel sterker voelen. Ze leveren dan beter werk af.'

In zijn presentaties gebruikt McGhee geregeld de Dilbert-cartoons, getekend door Scott Adams. Dilbert-cartoons, die in Nederland eerst verschenen in *De Financiële Telegraaf* en tegenwoordig in *Intermediair*, gaan vaak over de absurde situaties die zo vaak voorkomen op het werk. Erom lachen in plaats van in de stress te schieten, aldus McGhee, kan mensen helpen zich te richten op de dingen die ze moeten doen en die efficiënter af te handelen. 'Als ik na een programma met mensen praat, kom ik er vaak achter dat ze een paar Dilbert-cartoons op een muur bij hun bureau hebben opgehangen', vertelt McGhee. 'Door dit geheugensteuntje om de zaak van de vrolijke kant te bekijken, kunnen ze lachen om hun eigen situatie – misschien niet hardop, maar wel van binnen.'

LACHEN IS NIET ALLEEN GOED VOOR DE gezondheid; het is ook een sociaal smeermiddel. We kennen allemaal situaties in ons werk waarbij de spanning hoog is, of het nu gaat om deadlines, commerciële druk of rivaliteit op kantoor – of alle drie. Die spanning kan worden verlicht met een grappig verhaal of door jezelf niet al te serieus te

nemen. Dat is de reden waarom veel managers vergaderingen beginnen met een grap. Zelfs pestkoppen op het werk kunnen met humor op hun plaats worden gezet. 'Als je weet hoe je humor moet gebruiken, is dat een waardevol hulpmiddel om mensen teamwork en effectief communiceren aan te leren', zegt Malcolm Kushner, een Amerikaanse humorconsultant en auteur van *Management met een knipoog*.

Kushner zegt dat de beste managers anticiperen op stresssituaties en die met behulp van humor makkelijker maken. Deze techniek kan de standaardprocedure worden voor alle gebruikelijke hobbels in het kantoorleven. Als bijvoorbeeld het kopieerapparaat voortdurend kapot lijkt te zijn, hang dan een papier boven het apparaat met daarop 'tijdelijk in bedrijf'. 'Mensen zullen erom lachen,' weet Kushner, 'en de volgende keer dat het apparaat kapot gaat, springen ze minder snel uit hun vel.'

Onderzoek onder leiding van Alice Isen, hoogleraar psychologie aan Cornell University nabij New York, toont aan dat de positieve stemming die voortkomt uit lachen mensen inspireert om creatiever te denken en te werken. In de experimenten van Isen kregen mensen een paar minuten van een komische film te zien, waarna ze een creatieve opdracht moesten doen, die hun beter afging dan mensen die de film niet hadden gezien. 'Mensen die positieve emoties kunnen vasthouden, kunnen zich langer concentreren en zijn creatiever bij het oplossen van problemen', zegt Willibald Ruch, hoogleraar psychologie aan de Universiteit van Zürich en auteur van *The Sense of Humor*. 'Als je op je werk iets voor elkaar moet krijgen, en je bent in een goede stemming, dan kun je makkelijker alternatieve oplossingen aanboren.' Dat is ook de ervaring van Kochen: 'Medewerkers met humor komen eerder met nieuwe en oorspronkelijke ideeën en oplossingen.'

ICT-bedrijf Sun Microsystems heeft deze plezierfilosofie geïncorporeerd in zijn manier van zakendoen. Al jaren worden in het bedrijf uitgebreide 1-aprilgrappen uit-

gehaald. Eén keer heeft personeel de auto van een leidinggevende uit elkaar gehaald en die in zijn kantoor weer in elkaar gezet; een ander jaar hebben ze het kantoor van een vicepresident op het hoofdkantoor in Silicon Valley opgebouwd op de bodem van een bassin in het San Francisco Aquarium. De werknemers vinden het niet alleen geweldig, het is ook nog eens goede pr, meent Kushner. 'Het is een demonstratie van hun bekwaamheid en hun gevoel voor humor.'

BEDRIJVEN – VAN KLEINE ONDERNEMINGEN tot multinationals als IBM, Rabobank en Unilever – beginnen de noodzaak van lachen op het werk in te zien, zozeer zelfs, dat humorconsultant een erkend beroep is geworden. Sommige trainingen bestaan uit een eenmalige workshop of presentatie, waarbij sprekers groepsoefeningen leiden om werknemers te laten nadenken over hoe ze humor kunnen gebruiken bij het communiceren. Andere projecten zijn langduriger, waarbij bijvoorbeeld meerdere keren per jaar activiteiten worden ondernomen die het lachen bevorderen. In beide gevallen is het doel dat lachen een onderdeel van het bedrijfsbeleid wordt.

In Zwitserland geven Willibald Ruch en zijn team humortrainingen gebaseerd op een programma van acht weken. Tijdens de cursus worden deelnemers aangemoedigd om 'de humor te ontdekken in hun eigen omgeving, om zichzelf te lachen of humor te gebruiken bij stress', vertelt Ruch. Ze krijgen tips over verschillende technieken, zoals overdrijving en understatement, en ze leren hun speelse kant te ontwikkelen. Aan iedereen wordt gevraagd een humordagboek bij te houden, met grappige dingen die ze dagelijks meemaken. 'Mensen leren zo dat ze over gênante dingen kunnen praten zonder zich te hoeven schamen', legt Ruch uit. 'En het helpt ze om hun visie



lachen in de crisis

DEELNEMERS
AAN EEN LACH-
WORKSHOP VAN
MIRANDA MIDDAG
(ONDER) KOMEN
NIET MEER BIJ.

Hoe kan humor de sfeer op kantoor versterken in tijden van een economische crisis? *Ode* stelde die vraag aan Miranda Middag, coach en lachtherapeut, verbonden aan De Succesfabriek en haar medische coachingspraktijk Medispectrum.



BIJ ELKE CRISIS IS HET VAN GROTE waarde als teamleden hun binding met elkaar versterken. Humor – met name wanneer die van binnenuit komt, in het hart gevoeld wordt en respectvol is – levert hier een onvervangbare bijdrage. Wanneer mensen een crisis ervaren, kan angst voor mogelijke ontwikkelingen hen onzeker maken en zelfs verlammen. Het zelfvertrouwen kan zakken, irritaties kunnen toenemen en het geloof in eigen kracht kan verminderen. Door samen met anderen te lachen, kun je elkaar helpen om de angst en de mentale kramp te doorbreken. Je kunt dan makkelijker vertrouwen blijven houden in eigen kunnen en je kunt ook makkelijker verrassende manieren verzinnen om er met een goed resultaat uit te komen.

Dit is iets wat alleen lachen kan: het haalt je in een flits terug uit toekomst en verleden en brengt je naar het hier en nu. Zodra je lacht, ben je niet meer in staat om je probleemdenken in stand te houden. Op dat moment is de angst weg, waardoor er ruimte komt om vanuit geheel nieuwe creatieve gezichtspunten te kijken naar dat wat er is. Dat werkt bijzonder krachtig en bevrijdend – en heel direct. Naarmate je dit vaker doet, wordt het relativeren en creatief denken een sterke kant die je ook steeds meer gaat gebruiken, zelfs wanneer je niet lacht. | MIRANDA MIDDAG

te veranderen van “wat is er mis met mijn leven?” of “wat is er mis met andere mensen?” naar een luchthartiger kijk: “wat is er goed en gelukkig aan mijn leven?”.

Maar om echt alle voordelen van lachen op het werk te ervaren, moet ook het hoogste management erbij worden betrokken. ‘Leidinggevenden op het hoogste niveau denken dat ze altijd serieus moeten zijn,’ zegt Kushner, ‘maar als je een beetje de draak steekt met jezelf, is dat eigenlijk een teken van echt leiderschap. Het laat zien dat je zelfvertrouwen hebt en het motiveert mensen.’ Volgens Kochen is het juist van belang dat hogergeplaatsten meedoen, omdat zij de meeste druk ervaren. Bovendien kunnen ze vanuit hun positie een werkcultuur creëren waarin humor en een goede, ontspannen sfeer vaste kernwaarden zijn.

Als voorbeeld noemt Kushner een oeffening waarbij alle werknemers, inclusief de leidinggevenden, hun babyfoto op een prikbord ophangen. Het is de kunst te raden wie nu wie is. ‘Babyfoto’s maken iedereen gelijk; ze brengen iedereen op hetzelfde niveau’, vertelt Kushner. ‘Dat is een van de belangrijkste dingen die humor op het werk teweegbrengt. Het is geen ondermijning van autoriteit, maar humor wordt gebruikt om het verschil kleiner te maken. In plaats van de zweep eroverheen te halen, maak je een grap, en dat vergroot je autoriteit.’

Je hoeft geen cabarettier te zijn om gebruik te maken van de lach: daarover zijn alle humorconsultants en humorcoaches het wel eens. Als Kushner bij bedrijven lezingen houdt over het gebruik van humor op het werk, zegt hij altijd: ‘Als je geen moppen kunt vertellen, moet je dat niet doen. Er zijn andere manieren om humor te gebruiken in een gesprek of een presentatie. Vertel een persoonlijke anekdote; iedereen heeft wel een paar verhalen die hij al jarenlang vertelt. Denk aan het punt dat je ermee kunt maken en gebruik ze, of je het nu tegen één persoon of tegen duizend mensen hebt.’

Hé, ken je die van die politieagent die op een melding van huiselijk geweld afgang nadat ze een humortraining had gedaan? ■



SINDS 2002 GEEFT MICHIEL KOCHEN HUMORTRAININGEN BIJ BEDRIJVEN: 'HUMOR GEEFT EEN UITLAATKLEP VOOR BELEEFDE EN OPGEKROPT SPANNINGEN.'

uit, loop ik met een winkelwagentje door Hoog Catharijne met een kartonnen doos en een smoezelige slaapzak...' Wat Kochen er maar mee wil zeggen: 'Negatieve gedachten zijn snel gevormd, en met humor kun je deze makkelijker relativiseren.'

Misschien verklaart het waarom de HumorGroep nu 'meer aanvragen voor bedrijfsuitjes en humorlezingen dan ooit tevoren' krijgt, zoals Kochen beweert. 'Men zoekt eilandjes in de drukke spannende werkweken om te ontspannen.'

Door eens lekker te lachen, kunnen werknemers zichzelf een groot plezier doen. 'Dat heerlijke "hè, hè" dat we ervaren na een lachbui is niet zomaar een gevoel', schrijft John Morreall, een Amerikaanse humorconsultant, in zijn boek *Humor Works*. 'Als je lacht, stijgen je spierspanning, hartslag en bloeddruk, maar als je ophoudt met lachen, dalen ze naar waarden die lager zijn dan daarvoor. Deze ontspanning duurt tot wel 45 minuten.'

Door te lachen, train je de longen en stimuleer je de bloedcirculatie. Lachen stimuleert de aanmaak van catecholaminen (hormonen die de alertheid verhogen) en zorgt ervoor dat er endorfinen vrijkomen, de natuurlijke pijnstillers van het lichaam. Lachen versterkt het immuunsysteem, waardoor we een betere weerstand tegen

ziektes hebben. Bovendien – en dat is de reden waarom er humorconsultants zijn als Kochen en zijn collega's van de HumorGroep – is bewezen dat lachen stress vermindert. Stress is de belangrijkste reden voor verzuim. Gestreste werknemers zijn doorgaans minder productief en maken meer fouten. En omdat stress het immuunsysteem verzwakt, worden mensen vatbaarder voor ziektes en melden ze zich dus vaker ziek. Lachen fungeert als buffer tegen stress (zie 'De helende werking van hilariteit' op p. 50).


MIRANDA MIDDAG, EEN TEAMCOACH en personal coach uit Veenendaal, heeft nog een andere reden om de relevantie van humor in organisaties te benadrukken: met elkaar 'spontaan en oprecht lachen op de werkvloer' verhoogt de productiviteit en de tevredenheid van werknemers. Waarom? Middag: 'Lachen heeft een aantal effecten die direct werken: vergroting van fysieke energie, soepeler afstemming tussen mensen en een groter vermogen om problemen op te lossen.' Middag, die naar eigen zeggen beschikt over een 'spontane en aansprekende lach', die aanstekelijk werkt, meldt dat de deelnemers aan haar lachworkshops, die ze sinds 2002 geeft via De Succesfabriek, ook duurzame effecten

melden, waaronder een beter relativeringsvermogen, een sterkere oplossingsgerichtheid en een beter vermogen om te ontspannen en creatief te denken.

Morreall geeft daar in zijn boek een sterk voorbeeld van. Kort nadat ze een humortraining had gedaan, ging een politieagente eens af op een melding van huiselijk geweld – een routineklus, maar eentje die altijd de nodige stress met zich mee kan brengen, niet in de laatste plaats omdat het geweld zich ook wel eens richting de agent wil keren. Toen ze richting de voordeur liep, hoorde ze dat er binnen flink werd geschreeuwd. Plotseling vloog er een televisietoestel door het raam, dat in de voortuin terecht kwam. De agente klopte op de deur en toen een boze stem riep: 'Wie is dat?', antwoordde ze: 'De tv-monteur!' Kennelijk verraste haar reactie het ruziënde stel. Even was het stil en daarna was het ijs al snel gebroken om de twee kempanten tot rust te bedaren. Ze had de gespannen situatie opgelost zonder een voet binnen te zetten.

Kochen noemt als voorbeeld een verkooper die na een training meer plezier kreeg in het geven van presentaties. 'Hij kon mensen boeiend toespreken, met creatieve openingen en af en toe een kwinkslag om de aandacht vast te houden. De oefening die hem had geholpen, komt uit de improvisatiewereld: de Hellgame. In deze training moet de deelnemer presenteren en de toehoorders geven feedback door de afstand te verkleinen of te vergroten en uiteindelijk weg te lopen.' De oefening omschrijft Kochen als 'hilarisch en confronterend'.

ER IS EEN VREEMDE PARADOX IN ONS denken over lachen op de werkvloer. Wat door sociologen de 'protestantse werkethiek' wordt genoemd – een in calvinistische samenlevingen ingesleten opvatting dat God hard werken zal belonen – verhindert een volledige overgave aan het idee dat humor tijdens het werk goed is. Kochen zegt dat hij het vaak te horen krijgt: 'Humor en werk gaan niet samen.' Maar hij wijst erop dat in vacatures juist vaak een gezond gevoel voor humor wordt verlangd. 'Er zijn aanwijzingen dat gevoel



Stress is de belangrijkste reden voor verzuim en lachen fungeert als buffer daartegen

van humor samengaat met intelligentie en creativiteit', zegt Kochen.

Ook aan de andere kant van de oceaan zijn de humortrainingen niet altijd even makkelijk te verkopen. 'In de samenleving zijn we spel gaan zien als het tegenovergestelde van werk', zegt Paul McGhee, directeur van het Amerikaanse humoradviesbureau The Laughter Remedy, dat workshops en lezingen organiseert over de manieren waarop humor de productiviteit kan vergroten. 'Voor veel mensen lijkt het niet verenigbaar met werk als mensen worden uitgenodigd te spelen, of hun gevoel voor humor te gebruiken. Het wordt gezien als een aanmoediging om het werk niet serieus te nemen. Maar we hebben allemaal iets positiefs nodig waar we ons op kunnen richten te midden van alles wat het werk van ons verlangt, en een gepaste dosis humor kan dat bereiken. Als het lukt om mensen te laten lachen als reactie op negatieve situaties, zullen ze zich emotioneel sterker voelen. Ze leveren dan beter werk af.'

In zijn presentaties gebruikt McGhee geregeld de Dilbert-cartoons, getekend door Scott Adams. Dilbert-cartoons, die in Nederland eerst verschenen in *De Financiële Telegraaf* en tegenwoordig in *Intermediair*, gaan vaak over de absurde situaties die zo vaak voorkomen op het werk. Erom lachen in plaats van in de stress te schieten, aldus McGhee, kan mensen helpen zich te richten op de dingen die ze moeten doen en die efficiënter af te handelen. 'Als ik na een programma met mensen praat, kom ik er vaak achter dat ze een paar Dilbert-cartoons op een muur bij hun bureau hebben opgehangen', vertelt McGhee. 'Door dit geheugensteuntje om de zaak van de vrolijke kant te bekijken, kunnen ze lachen om hun eigen situatie – misschien niet hardop, maar wel van binnen.'

LACHEN IS NIET ALLEEN GOED VOOR DE gezondheid; het is ook een sociaal smeermiddel. We kennen allemaal situaties in ons werk waarbij de spanning hoog is, of het nu gaat om deadlines, commerciële druk of rivaliteit op kantoor – of alle drie. Die spanning kan worden verlicht met een grappig verhaal of door jezelf niet al te serieus te

nemen. Dat is de reden waarom veel managers vergaderingen beginnen met een grap. Zelfs pestkoppen op het werk kunnen met humor op hun plaats worden gezet. 'Als je weet hoe je humor moet gebruiken, is dat een waardevol hulpmiddel om mensen teamwork en effectief communiceren aan te leren', zegt Malcolm Kushner, een Amerikaanse humorconsultant en auteur van *Management met een knipoog*.

Kushner zegt dat de beste managers anticiperen op stresssituaties en die met behulp van humor makkelijker maken. Deze techniek kan de standaardprocedure worden voor alle gebruikelijke hobbels in het kantoorleven. Als bijvoorbeeld het kopieerapparaat voortdurend kapot lijkt te zijn, hang dan een papier boven het apparaat met daarop 'tijdelijk in bedrijf'. 'Mensen zullen erom lachen,' weet Kushner, 'en de volgende keer dat het apparaat kapot gaat, springen ze minder snel uit hun vel.'

Onderzoek onder leiding van Alice Isen, hoogleraar psychologie aan Cornell University nabij New York, toont aan dat de positieve stemming die voortkomt uit lachen mensen inspireert om creatiever te denken en te werken. In de experimenten van Isen kregen mensen een paar minuten van een komische film te zien, waarna ze een creatieve opdracht moesten doen, die hun beter afging dan mensen die de film niet hadden gezien. 'Mensen die positieve emoties kunnen vasthouden, kunnen zich langer concentreren en zijn creatiever bij het oplossen van problemen', zegt Willibald Ruch, hoogleraar psychologie aan de Universiteit van Zürich en auteur van *The Sense of Humor*. 'Als je op je werk iets voor elkaar moet krijgen, en je bent in een goede stemming, dan kun je makkelijker alternatieve oplossingen aanboren.' Dat is ook de ervaring van Kochen: 'Medewerkers met humor komen eerder met nieuwe en oorspronkelijke ideeën en oplossingen.'

ICT-bedrijf Sun Microsystems heeft deze plezierfilosofie geïncorporeerd in zijn manier van zakendoen. Al jaren worden in het bedrijf uitgebreide 1-aprilgrappen uit-

gehaald. Eén keer heeft personeel de auto van een leidinggevende uit elkaar gehaald en die in zijn kantoor weer in elkaar gezet; een ander jaar hebben ze het kantoor van een vicepresident op het hoofdkantoor in Silicon Valley opgebouwd op de bodem van een bassin in het San Francisco Aquarium. De werknemers vinden het niet alleen geweldig, het is ook nog eens goede pr, meent Kushner. 'Het is een demonstratie van hun bekwaamheid en hun gevoel voor humor.'

BEDRIJVEN – VAN KLEINE ONDERNEMINGEN tot multinationals als IBM, Rabobank en Unilever – beginnen de noodzaak van lachen op het werk in te zien, zozeer zelfs, dat humorconsultant een erkend beroep is geworden. Sommige trainingen bestaan uit een eenmalige workshop of presentatie, waarbij sprekers groepsoefeningen leiden om werknemers te laten nadenken over hoe ze humor kunnen gebruiken bij het communiceren. Andere projecten zijn langduriger, waarbij bijvoorbeeld meerdere keren per jaar activiteiten worden ondernomen die het lachen bevorderen. In beide gevallen is het doel dat lachen een onderdeel van het bedrijfsbeleid wordt.

In Zwitserland geven Willibald Ruch en zijn team humortrainingen gebaseerd op een programma van acht weken. Tijdens de cursus worden deelnemers aangemoedigd om 'de humor te ontdekken in hun eigen omgeving, om zichzelf te lachen of humor te gebruiken bij stress', vertelt Ruch. Ze krijgen tips over verschillende technieken, zoals overdrijving en understatement, en ze leren hun speelse kant te ontwikkelen. Aan iedereen wordt gevraagd een humordagboek bij te houden, met grappige dingen die ze dagelijks meemaken. 'Mensen leren zo dat ze over gênante dingen kunnen praten zonder zich te hoeven schamen', legt Ruch uit. 'En het helpt ze om hun visie



lachen in de crisis

DEELNEMERS
AAN EEN LACH-
WORKSHOP VAN
MIRANDA MIDDAG
(ONDER) KOMEN
NIET MEER BIJ.

Hoe kan humor de sfeer op kantoor versterken in tijden van een economische crisis? *Ode* stelde die vraag aan Miranda Middag, coach en lachtherapeut, verbonden aan De Succesfabriek en haar medische coachingspraktijk Medispectrum.

BIJ ELKE CRISIS IS HET VAN GROTE waarde als teamleden hun binding met elkaar versterken. Humor – met name wanneer die van binnenuit komt, in het hart gevoeld wordt en respectvol is – levert hier een onvervangbare bijdrage. Wanneer mensen een crisis ervaren, kan angst voor mogelijke ontwikkelingen hen onzeker maken en zelfs verlammen. Het zelfvertrouwen kan zakken, irritaties kunnen toenemen en het geloof in eigen kracht kan verminderen. Door samen met anderen te lachen, kun je elkaar helpen om de angst en de mentale kramp te doorbreken. Je kunt dan makkelijker vertrouwen blijven houden in eigen kunnen en je kunt ook makkelijker verrassende manieren verzinnen om er met een goed resultaat uit te komen.



Dit is iets wat alleen lachen kan: het haalt je in een flits terug uit toekomst en verleden en brengt je naar het hier en nu. Zodra je lacht, ben je niet meer in staat om je probleemdenken in stand te houden. Op dat moment is de angst weg, waardoor er ruimte komt om vanuit geheel nieuwe creatieve gezichtspunten te kijken naar dat wat er is. Dat werkt bijzonder krachtig en bevrijdend – en heel direct. Naarmate je dit vaker doet, wordt het relativeren en creatief denken een sterke kant die je ook steeds meer gaat gebruiken, zelfs wanneer je niet lacht. | MIRANDA MIDDAG

te veranderen van “wat is er mis met mijn leven?” of “wat is er mis met andere mensen?” naar een luchthartiger kijk: “wat is er goed en gelukkig aan mijn leven?”.

Maar om echt alle voordelen van lachen op het werk te ervaren, moet ook het hoogste management erbij worden betrokken. ‘Leidinggevend op het hoogste niveau denken dat ze altijd serieus moeten zijn,’ zegt Kushner, ‘maar als je een beetje de draak steekt met jezelf, is dat eigenlijk een teken van echt leiderschap. Het laat zien dat je zelfvertrouwen hebt en het motiveert mensen.’ Volgens Kochen is het juist van belang dat hogergeplaatsten meedoen, omdat zij de meeste druk ervaren. Bovendien kunnen ze vanuit hun positie een werkcultuur creëren waarin humor en een goede, ontspannen sfeer vaste kernwaarden zijn.

Als voorbeeld noemt Kushner een oefening waarbij alle werknemers, inclusief de leidinggevenden, hun babyfoto op een prikbord ophangen. Het is de kunst te raden wie nu wie is. ‘Babyfoto’s maken iedereen gelijk; ze brengen iedereen op hetzelfde niveau’, vertelt Kushner. ‘Dat is een van de belangrijkste dingen die humor op het werk teweegbrengt. Het is geen ondermijning van autoriteit, maar humor wordt gebruikt om het verschil kleiner te maken. In plaats van de zweep eroverheen te halen, maak je een grap, en dat vergroot je autoriteit.’

Je hoeft geen cabarettier te zijn om gebruik te maken van de lach: daarover zijn alle humorconsultants en humorcoaches het wel eens. Als Kushner bij bedrijven lezingen houdt over het gebruik van humor op het werk, zegt hij altijd: ‘Als je geen moppen kunt vertellen, moet je dat niet doen. Er zijn andere manieren om humor te gebruiken in een gesprek of een presentatie. Vertel een persoonlijke anekdote; iedereen heeft wel een paar verhalen die hij al jarenlang vertelt. Denk aan het punt dat je ermee kunt maken en gebruik ze, of je het nu tegen één persoon of tegen duizend mensen hebt.’

Hé, ken je die van die politieagente die op een melding van huiselijk geweld afgang nadat ze een humortraining gehad was? ■