

## Maak van klagers optimisten

Elk bedrijf kent ze: medewerkers die altijd klagen. Wat er ook gebeurt, het is nooit goed! Maar zelf er wat aan doen? Ho maar! Ben je het ook zo zat? Probeer dan de notoire klagers te veranderen in optimisten. Hieronder vind je negen manieren waarop je dat kunt aanpakken.

### Van klager naar optimist

1. Vertel klagers dat ze klagen; de meeste klagers hebben van zichzelf niet door dat ze steeds klagen.
2. Vraag klagers om hun klacht om te zetten in een duidelijk verzoek; klagen is de 'easy way'. Vraag de klager wat hij wenst en raad hem aan actie te ondernemen om de situatie te veranderen of zijn mond te houden.
3. Vraag klagers om zich positief op te stellen tegenover jou. Je hoeft klagerig gedrag niet te accepteren. Je kunt gerust vragen of de klager een positieve houding wil aannemen.
4. Ga na wat de klager écht dwars zit. Klagen is vaak een symptoom van een dieperliggend probleem.
5. Benadruk de positieve aspecten. Praat niet mee met de klager, maar benadruk de positieve aspecten. Bij gebrek aan herkenning gaat de klager óf met jou mee óf driipt af.
6. Stop zelf met klagen. Klagen roept klagen op. Stop ermee en anderen stoppen er ook mee.
7. Vertel mensen dat jij niet goed met klachten om kunt gaan. Zeg dat je liever over dingen praat waarover de ander enthousiast is.
8. Ga om met positieve mensen. De klagers zijn dan in de minderheid en veranderen vanzelf óf laten zich niet meer zien.
9. Doe verbaasd als iemand gaat klagen: 'Waarom ben je opeens zo negatief, zo ken ik je helemaal niet!'