



4. Vraag de klager naar oplossingen. Soms wordt een klager gemotiveerd door een gebrek aan controle of invloed over een probleem. Vraag hen hoe zij de problemen zouden oplossen als zij het voor het zeggen hadden of wat zij zouden veranderen als zij dat konden. Als ze serieus zijn over het maken van positieve veranderingen, hebben ze misschien geweldige ideeën die verloren gaan in de constante klachten.

5. Stel grenzen. Soms kan een chronische klager niet uit zijn gedrag worden gered. In dat geval is het het beste om grenzen te stellen over wat toelaatbaar is in professionele gesprekken. Leaders kunnen de frustraties van de klager erkennen, maar erop wijzen dat herhaaldelijk klagen niet nuttig of productief is. Het kan ook nuttig zijn om een beleid op te stellen dat iedereen die een klacht op tafel legt, ook een voorgestelde oplossing moet hebben.

6. Stel professionele coaching voor. Hoewel dit een gevoelig onderwerp kan zijn, kan het een goede optie zijn om professionele of life-coaching diensten voor te stellen of de klager te herinneren aan beschikbare counseling diensten van een Employee Assistance Program. Chronisch klagen en negativiteit kunnen een teken zijn van een groter persoonlijk probleem dat kan worden verbeterd of opgelost met de hulp van een professional. Investeren in professionele ontwikkelingsprogramma's die gericht zijn op emotionele intelligentie kan ook de sleutel zijn tot een verandering in perspectief en gedrag.