

Comment satisfaire un râleur ?

Quelquefois régler le problème objet de la réclamation n'est pas suffisant. On a affaire à des gens qui se plaignent pour des raisons bien plus obscures que le mauvais fonctionnement d'un produit ou de votre attitude. Le râleur type se reconnaît à :

1. Insatisfaction de sa vie personnelle
2. Frustration
3. Besoin d'être reconnu (et aimer)
4. Incompréhension
5. Menace

6. Colère Les râleurs voient le mal dans tout ce qui concerne leur vie. Ce comportement provient généralement d'une difficulté à accepter les conditions de sa vie personnelle. Au lieu de commencer par s'accepter soi-même, ils demandent aux autres d'accepter leur vie et de leurs donner de l'attention. Ils rejettent leur insatisfaction de la vie sur les autres. C'est pourquoi ils ne sont pas capables de modifier leur comportement tant qu'ils ne sont pas acceptés, reconnus et compris, bref aimés. La technique pour dompter un râleur est de savoir écouter. Le râleur a besoin d'être entendu. Il faut essayer de comprendre quel est son objectif. Qu'est ce qui fera qu'une personne qui se plaint repartira satisfaite ?

1. Ecouter les griefs. Quelquefois ce n'est même pas suffisant de régler le problème. La personne a un besoin psychologique que quelqu'un d'autre se penche sur son cas. La solution est de la faire parler. De la faire parler jusqu'à ce que le râleur n'ait plus rien à râler et a exprimé toutes ses frustrations. Il suffit juste d'écouter, d'acquiescer de temps en temps, mais de ne pas commenter, ni d'objecter. Et il ne faut surtout pas dire "je ne comprends pas" et encore moins "je ne suis pas d'accord", le mieux est de ne rien dire du tout !

2. Se mettre à sa place. Imaginez vous dans sa situation et comprenez pourquoi le râleur réagit comme ça. C'est un excellent moyen de gagner sa sympathie et de faciliter les échanges. Faites lui savoir que vous comprenez la situation, faites lui croire qu'il est important afin de le sécuriser. "Oui je vous comprends, si j'étais à votre place, je serais en colère". Répondez lui en écho ses propres frustrations, de la façon qu'ils l'expriment. Ainsi il a l'impression que vous l'avez écouté et compris. Répéter les propos de son interlocuteur est un outil très puissant de la négociation.

3. Demandez lui ce que vous devez faire. Dans la plupart des cas, vous savez déjà ce que la personne veut. Le simple fait de lui demander la réjouit dans son désir de reconnaissance et de besoin de satisfaction. Ainsi non seulement vous solutionnez le problème et de surcroît le râleur repart content et satisfait.

Au sujet de l'auteur

[Webmaster-Gratuit](#) est un site proposant du contenu gratuit à utiliser sur tout site Web. Webmaster-Gratuit est un répertoire d'articles généralistes

Source: <http://www.webmaster-gratuit.com>