

Savoir gérer le mécontentement



- Le **mécontentement** est une sous émotion de la colère et doit être donc être géré comme on gère l'émotion de base colère.
- Quelle que soit l'expression du mécontentement en intensité et en démonstration, sa gestion répond aux mêmes règles à respecter ou à éviter.
- Rappelez-vous, en moyenne, il faut une 20aine de minutes à un interlocuteur pour diminuer sa colère et se calmer. Il faut donc gagner du temps.

À FAIRE

1. Adopter une posture et un para-verbal d'apaisement / de sérénité
2. Lui montrer / dire qu'on le comprend lui et/ou son mécontentement
3. Reformuler la raison du mécontentement en utilisant des mots moins forts
4. Rejeter le choix sur l'organisation afin de préserver sa relation individuelle, sans discréditer son entreprise
5. Projeter vers le futur si possible avec des étapes

À ÉVITER

1. Ne pas rentrer en résonance émotionnelle c'est-à-dire devenir énervé
2. Ne pas esquiver la discussion avec votre interlocuteur une fois commencée
3. Ne pas taper en touche ou sous-estimer la « raison » du mécontentement
4. Ne pas questionner sur la / les raisons du mécontentement
5. Ne pas argumenter du rationnel contre de l'émotionnel

Recommencer la séquence 2-3-4 si l'expression du mécontentement se poursuit