

Leuten helfen, mit Emotionen beim Verhandeln umzugehen

Emotionen werden durch die Wahrnehmung von Ereignissen verursacht, nicht durch die Ereignisse selber. Um Emotionen zu beeinflussen, ist es deshalb nötig, die Wahrnehmung zu ändern.

Diese Änderung kann allerdings nicht durch eine Drittperson herbeigeführt werden. Sie kann nur durch den Betroffenen selbst vollzogen werden.

Drei Bedingungen müssen erfüllt sein, um jemanden zu helfen, ein Ereignis neu zu beurteilen:

* Ein sicheres Gesprächsumfeld schaffen

- Ein sicheres Umfeld ist privat, vertraulich und respektvoll. Es leistet Beistand und bietet Raum, um Luft zu machen.

* Die Person ermuntern, über ihre Emotionen zu sprechen und sie dabei unterstützen

- Achtung: viele Leute sind nicht fähig, über ihre Emotionen zu sprechen. Entweder besitzen sie nicht den geeigneten Wortschatz oder es wurde ihnen jahrelang gesagt, dass man Emotionen ignorieren muss bzw. über Emotionen nicht sprechen soll.

* Die Neubeurteilung erleichtern

- Die Person über andere Sichtweisen bewusst machen; sie ermuntern, andere Wege in Betracht zu ziehen, um sich der Situation anzupassen oder das Problem zu lösen.

Quelle: Tricia S. Jones and Andrea Brodtker, *Mediating with Heart in Mind: Addressing Emotion in Mediation Practice*, Negotiation Journal, Vol. 17, Nr. 3 (July 2001), pp. 217-244