

## Aider à gérer les émotions en négociation

Les émotions sont provoquées par la manière dont nous percevons un événement, bien plus que par l'événement lui-même. Pour transformer une émotion, il faut donc modifier sa perception. Cependant, une perception ne peut en fait être modifiée que par la personne qui l'a développée, l'intervention d'un tiers n'ayant au mieux qu'un effet indirect.

Pour être en mesure de motiver quelqu'un à réexaminer une situation, il faut que trois conditions soient remplies:

- \* Créer un environnement sécurisant

La personne concernée doit avoir la garantie que la conversation est privée et qu'elle restera confidentielle. Elle doit se sentir soutenue, respectée et savoir qu'elle peut donner libre cours à ses sentiments.

- \* Aider la personne à exprimer ses sentiments

Attention! Beaucoup de gens sont incapables d'articuler les émotions qu'ils ressentent, soit parce qu'ils ne maîtrisent pas le vocabulaire adéquat, soit parce qu'on leur a inculqué pendant des années qu'il fallait réprimer ses émotions ou en tout cas ne pas en parler.

- \* Faciliter le réexamen

Aider la personne à prendre en considération d'autres points de vue, d'autres manières de s'adapter à la situation et d'autres idées pour résoudre le problème.

Source: 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