

LA RELATION

- **Le principe de base est de traiter séparément les questions de personnes et le différend:**

- De ce fait, on sera conciliant, compréhensif avec les personnes, tout en étant ferme sur le différend
- On abordera sans détour les problèmes humains lorsqu'ils se posent, afin de ne pas les laisser perturber la négociation sur le différend lui-même

- **On favorisera aussi une bonne communication de façon à éviter les malentendus et favoriser une bonne compréhension de ce que l'autre veut dire et des valeurs, besoins, intérêts sous-jacents qui l'amènent à s'exprimer ainsi**

Ne cherchons pas non plus à dévaloriser l'offre de notre interlocuteur, car il va se durcir et la négociation va perdre en qualité. Sachons au contraire le valoriser ainsi que son offre; ceci favorisera une meilleure écoute de sa part et une plus grande disponibilité à rechercher des solutions adaptées.

- **On évitera les accusations ou les jugements sur la personne ou ses valeurs et on favorisera:**

- Les questions de découverte qui nous permettront de déceler les intérêts qui sous-tendent ces prises de position que nous jugeons excessives
- Les propositions présentées sous forme interrogative afin de susciter moins de résistance chez notre interlocuteur et d'accroître ainsi sa capacité à réfléchir à la validité de l'idée
- Les messages-je qui permettent d'exprimer librement ses sentiments sans heurter son interlocuteur

- **On veillera particulièrement à rester maître de soi en toutes circonstances,**

- Quitte à garder le silence devant des propositions déraisonnables ou des attaques injustifiées
- ou à lever la séance pour un temps de réflexion ou de consultations.