



Les cinq règles de la coopération

Règle	Description	Indices de l'utilisation de la règle	Maxime
1. Le partenariat	Chercher et désigner un objectif commun (résultat) Quelle que soit la structure de la relation au point de départ-structure de pression ou structure de service-, je crée un partenariat en cherchant avec mon interlocuteur un objectif vers lequel nos intérêts convergent de façon à pouvoir travailler ensemble	<ul style="list-style-type: none">* S'assure que le but visé est le même pour lui et pour son interlocuteur* Contribue à définir les champs de compétence* N'hésite pas à traiter des divergences d'intérêt* Utilise des mots comme « ensemble », « nous », etc.	Pourquoi se battre lorsqu'on peut s'entendre?
2. La concertation	Gérer le processus de communication Tout au long de la rencontre, une partie de mon attention est dirigée vers le processus : je prends le temps de préparer le terrain par une entrée ¹ où j'associe mon interlocuteur à la structuration de la rencontre; puis, je prévois ou supprime les obstacles en m'assurant qu'à chaque instant du dialogue nous poursuivons une cible commune (le pas à pas pour rester sur la même longueur d'onde)	<ul style="list-style-type: none">* Ne discute pas du contenu avant d'avoir structuré la rencontre* Présente sa perception de la situation initiale* Parle des règles du jeu, des rôles de chacun, de ce qu'ils accompliront ensemble...* Annonce ses intentions* Sollicite la permission d'entrer avant de s'opposer à son interlocuteur	Rien ne sert de courir, il faut partir ensemble.
3. L'alternance	Changer souvent de canal de communication J'utilise des canaux de communication différents pour la réception, la facilitation, l'entretien de la relation et l'information sur le contenu; je passe souvent d'un canal à l'autre.	<ul style="list-style-type: none">* Passe d'un canal à l'autre dans la même répartition ou d'une répartition à l'autre :<ul style="list-style-type: none">• Réception : écoute compréhensive, n'offre que le silence, ou encore « hum,hum... »• Facilitation : vérifie le décodage empathique, (si je comprends bien...) ou invite l'interlocuteur à s'exprimer (sur des faits, des, réactions affectives, sur des idées, sur des intentions ou en général)	Sans feedback, on rate la cible.



		<ul style="list-style-type: none"> • Entretien de la relation : porte sur la relation immédiate, prévient ou traite des obstacles (j'observe qu'il y a beaucoup de « oui, mais » dans vos réponses...j'aimerais maintenant que nous précisions nos rôles ... en fin de compte, c'est vous qui allez prendre la décision) • Information sur le contenu : porte sur l'objet de la rencontre (donne des faits ou son opinion, soumet un argument, suggère une solution, fait attention de ne pas orienter l'action de la personne interlocutrice, s'abstient de communiquer des sous-entendus non-vérifiables) 	
4. La non-ingérence	<p>Reconnaître ses limites et exclure toute ingérence</p> <p>Lorsque je vise à effectuer un changement, je reconnais les limites de mon pouvoir, puis j'utilise celui-ci sans interférer avec le pouvoir de mon interlocuteur; j'évite l'ingérence et la complicité avec l'ingérence pour encourager les choix personnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Pas de jugement de valeur, d'expertise ou de directives concernant ce qui a trait au champ de compétence de l'interlocuteur, particulièrement de son vécu * Refuse de répondre aux questions qui invitent à l'ingérence : « À ma place, qu'est-ce que vous décideriez? » * Si nécessaire, rappelle quel est son champ de compétence et exige qu'il soit respecté * Recherche le consensus lorsqu'il se trouve dans un champ de compétence partagé * Aucun élément susceptible d'encourager l'interlocuteur à se livrer à de l'ingérence 	Prendre sa place, toute sa place et rien que sa place.
5. La responsabilisation	<p>Susciter des choix éclairés</p> <p>Je nous traite, mon interlocuteur et moi, comme des êtres uniques, capables de faire des choix personnels; j'invite mon interlocuteur à utiliser son pouvoir personnel en faisant des choix éclairés pour tout ce qui relève de sa compétence</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Demande son avis ou valide dès qu'il traite de ce qui relève du champ de compétence de l'interlocuteur * Invite l'autre à utiliser son pouvoir personnel : à faire des choix, à s'impliquer * Manifeste de la tolérance face aux hésitations et aux lenteurs de l'interlocuteur ambivalent ou inquiet face au risque 	Mieux vaut choisir de ne rien faire que d'agir sans choisir.

D'après : St-Arnaud, Yves (2003), *L'interaction professionnelle, Efficacité et coopération*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal

¹ L'entrée comporte trois éléments sur lesquels on s'entend :

1. sur la façon de définir la situation initiale
2. sur le résultat visé
3. sur la façon de travailler pendant la rencontre