

Au cours d'un entretien, il est important d'adopter une attitude de coopération entre interlocuteurs, encore désignée par attitude "gagnant-gagnant".

### Exercice

Vous êtes à la place d'Henri. Votre entretien avec Monique a commencé et la phase d'accueil s'est très bien déroulée puisque Monique, après un premier instant d'hésitation, s'est décidée à parler. Maintenant, elle se livre et vous êtes dans un état d'écoute « active » :

Je ne souhaite à personne de passer par là. Se retrouver seule avec un enfant en bas âge! Ne plus savoir quoi faire! Une nourrice? mais un enfant, c'est toujours malade. Alors, il fallait bien que je m'en occupe. Et, bien sûr, j'arrivais en retard le matin. Comment expliquer cela à Loïc qui ne pense qu'au travail ? Je pouvais toujours demander un poste à mi-temps, mais je n'ai pas osé, pour plusieurs raisons. D'abord, parce que, si mon salaire actuel me satisfait, un demi-salaire sera insuffisant pour nous faire vivre, mon petit garçon et moi. Ensuite, parce que je me doute que Loïc n'aurait jamais accepté une telle demande. Alors, je ne sais plus quoi faire. Je sais que mon travail en pâtit. Et pourtant, je l'aime, mon travail. »

### A quelle attitude correspond chacune des réponses suivantes ?

#### Quelle réponse vous paraît la plus appropriée ?

1. « Monique, cette situation ne peut plus durer. Je vais faire en sorte que vous soyez affectée à un poste à mi-temps! »
2. « Monique, pouvez-vous me dire la solution que vous aimeriez que nous mettions en œuvre? Quels sont vos impératifs personnels en termes d'horaires? »
3. « Monique, je comprends que vous ne sachiez plus quoi faire, entre travailler à mi-temps et toucher un salaire moindre et continuer comme avant avec le risque d'avoir des ennuis avec votre entreprise.»
4. « Monique, ce n'est quand même pas à moi de choisir à votre place. Vous êtes suffisamment adulte pour prendre vous-même vos décisions. »
5. « Ma pauvre Monique, je vous plains vraiment d'être dans cette situation difficile. Je vais chercher une solution qui soit bonne pour vous! »
6. « Monique, vous n'y arrivez plus toute seule! Et vous voulez abandonner votre travail bien qu'il vous plaise ! »