

ANNEXE 1



RECONNAÎTRE LA DIFFÉRENCE

Indiquez pour chaque situation s'il s'agit d'une réaction passive, assertive ou agressive.

	Passif	Assertif	Agressif
<p>Votre client vous demande de venir travailler demain (votre jour de congé). Votre jour habituel ne lui convient pas cette semaine.</p> <p>Vous lui répondez : « J'ai un rendez-vous chez le dentiste, car j'ai un abcès, mais si vraiment il le faut, je viendrai. Je vais essayer de reporter mon rendez-vous chez le dentiste. »</p>			
<p>Madame Dupond demande quinze minutes avant la fin de votre journée de travail de nettoyer les vitres à l'avant.</p> <p>Vous lui répondez : « Je ne pense pas avoir le temps de le faire aujourd'hui. Que diriez-vous que je commence par ça la prochaine fois ? »</p>			
<p>Monsieur André vous demande de lui prêter 50 euros car il doit se rendre à la pharmacie. Il explique qu'il vous remboursera la prochaine fois.</p> <p>Vous réagissez : « Mais enfin, je ne vais pas commencer comme ça. Imaginez maintenant que toutes les familles me demandent de l'argent. Ma réponse est non ».</p>			

Indiquez pour chaque situation s'il s'agit d'une réaction passive, assertive ou agressive.

	Passif	Assertif	Agressif
<p>Votre petite fille pleure longuement devant le dessin que son petit frère a déchiré. Elle pleure et ne s'arrête pas.</p> <p>Vous êtes lasse d'entendre ses cris et réagissez : « Tu sais que tu ne dois pas laisser traîner tes affaires sur la table. Si tu voulais garder ce dessin, tu aurais dû le glisser dans une farde ».</p>			
<p>C'est dimanche matin, vous faites la file devant la boulangerie. Le système de numéros est en panne. Vous devez donc être vigilante en attendant votre tour. Alors que c'est à vous, une dame vous dépasse. Vous ne réagissez pas, et la laissez passer. Vous attendez depuis si longtemps, ce n'est pas grave.</p>			