

ANNEXE 1

QU'EST-CE QU'UN COMPORTEMENT PASSIF, AGRESSIF ET ASSERTIF ?

Voici Tilly



Tilly n'est pas sûre d'elle et éprouve des difficultés à prendre elle-même des décisions.

Elle n'ose pas dire grand-chose et elle éprouve des difficultés à donner son avis.

Tilly se sent inférieure aux autres. Elle fait ce que les autres lui disent de faire.

PASSIF

Voici Andrea



Andrea est autoritaire.

Elle se sent supérieure aux autres.

Elle aime donner des ordres et ne tient pas compte des autres. Elle est parfois brutale et agressive.

AGRESSIF

Voici Anna



Anna se sent bien dans sa peau et est sûre d'elle. Elle dit ce qu'elle pense.

Elle pense à elle, mais aussi aux autres.

Anna est assertive.

ASSERTIF



PASSIF

Tout le monde ne réagit pas toujours de manière assertive. Nous voulons souvent que l'autre nous apprécie ou nous ne voulons pas blesser l'autre ou perdre son amitié. C'est pourquoi nous n'osons par exemple pas dire non.

En fait, nous avons **peur d'être rejeté**. On parle de **comportement passif**.

- Vous vous refermez sur vous-même (comportement passif, timide) comme **Tilly**
- Vous n'osez pas dire ce que vous voulez
- Vous craignez d'entrer en conflit avec une personne
- Vous restez silencieuse
- Vous donnez l'impression d'être d'accord avec la situation

Je < l'autre

Exemples de phrases :

- Bon, si tu veux, c'est d'accord.
- Je ne sais pas si je suis capable de le faire.
- Je suis désolée de poser la question.
- Je ne voulais pas t'embêter.

Conséquence : insatisfaction (à propos de soi-même)

AGRESSIF

Vu que nous avons peur ou nous sentons coupables, nous pouvons parfois réagir de manière **brutale et offensive**. Ou nous allons trop loin dans la défense de nos propres intérêts. Nous tenons trop peu compte des sentiments de l'autre. On parle de **comportement agressif**.

Vous vous défendez en attaquant l'autre, en vous énervant. Vous vous défendez, mais vous le faites de manière agressive. Parfois, vous impliquez d'autres personnes. Vous ne dégagez que de l'agressivité. Comme Andrea.

Je > l'autre



Exemples de phrases :

- Vous devez... !
- Car je le dis... !
- Vous devez toujours... (par ex. ce que vous voulez) !
- Vous ne faites jamais ... (par ex : ce que je demande) !
- Qui a fait ça ?

Conséquence : Vous vous disputez. L'agressivité suscite l'agressivité !

ASSERTIF

Être **assertif**, c'est réagir de manière appropriée à une situation. Le **respect de soi et de l'autre en constitue la base**. Vous vous défendez. Vous parlez de votre sentiment ou de votre avis. Vous le faites de manière paisible, sans attaquer l'autre, afin que l'autre puisse accepter votre réaction.

Vous êtes comme Anna.

Je = l'autre

Exemples de phrases :

- J'aimerais ...
- Je remarque ...
- Pourrions-nous convenir ...
- Je pense que nous ...
- Il me semble préférable de ...
- Je me sens ...

Conséquence : vous avez une marge de négociation.

Le comportement assertif est lié à **l'égalité** !

Il est cependant également important que vous souteniez vos réactions assertives avec votre **non-verbal (votre langage corporel)**. Cela apportera du **poids** à vos paroles et rendra celles-ci plus **crédibles**.



Quel comportement non verbal adopter si vous voulez être assertif ?

- Vous adoptez une position du corps ferme et un visage détendu
- Vous parlez à voix basse, de manière posée
- Vous établissez un contact visuel
- La distance avec la personne avec laquelle vous discutez

Pourquoi est-il difficile (pour certaines personnes) d'être assertif ?

- Vous ne voulez pas blesser l'autre
- Vous avez peur de perdre une amitié
- Vous craignez d'être rejetée
- Vous vous sentez coupable vis-à-vis de l'autre
- Vous avez eu auparavant des expériences gênantes avec une personne

Votre niveau d'assertivité dépend également notamment :

- De votre confiance en vous. Comment vous voyez-vous ?
- Où se situent vos propres limites ?
- De la situation à ce moment
- Comment vous sentez-vous à ce moment ?
- Des expériences passées
- Du comportement modèle suivi pendant votre éducation

Les avantages et inconvénients d'un comportement assertif :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Les personnes avec lesquelles vous interagissez savent clairement ce que vous pensez.• La probabilité est grande qu'elles le prennent en compte.• La probabilité de conflit est réduite.• Votre confiance en vous augmente.• Vous avez une relation honnête avec les autres.	<ul style="list-style-type: none">• Les réactions des autres ne sont parfois pas simples à jauger.• Vous devez vous « mettre à nu », vous présenter de manière vulnérable.• Vous devez clairement vous présenter au premier plan.• Les personnes attendent toujours ce comportement de votre part.



Conseils pour être plus assertif

1. Soyez réaliste mais n'exagérez pas

À éviter : J'ai totalement raté cette tâche.

Mais dites plutôt : Je n'ai pas réalisé correctement les parties x et y de cette tâche. Les parties a, b et c sont cependant tout à fait conformes aux attentes.

2. Utilisez des messages à la première personne du singulier

Pour vous défendre, commencez par utiliser la forme « je ». En utilisant la forme « je », vous expliquez clairement que vous prenez la responsabilité de vos propos. Vous admettez que vous avez confiance en vos propres sentiments et paroles et qu'il est pour vous important de les partager avec les autres. En outre, l'utilisation de la forme « tu » est perçue comme agressive et accusatrice.

A éviter : Si tu as un problème, il est difficile de se concentrer.

Mais dites plutôt : Lorsque j'ai un problème, j'éprouve des difficultés à me concentrer.

3. Expliquez clairement ce qui vous déplaît

Votre récit doit être très clair. Veillez à éviter tout malentendu.

A éviter : Vous n'écoutez jamais ce que je dis.

Mais dites plutôt : Quand j'ai donné mon avis sur le contenu de la formation, j'ai eu l'impression que vous n'écoutez pas.

A éviter : Vous n'êtes pas intéressé.

Mais dites plutôt : Lorsque je vous demande de vous rendre au bureau, vous n'avez pas le temps. Ce qui me donne l'impression que vous n'êtes pas intéressé.

4. Utilisez des formulations positives

Expliquez clairement ce que vous voulez de manière positive. L'autre se sentira moins attaqué. En outre, vous réduirez le risque d'une réaction négative ou agressive. N'oubliez pas : l'agressivité suscite l'agressivité !

A éviter : Je n'aime pas être constamment interrompu.

Mais dites plutôt : J'aimerais que vous me laissiez parler et attendiez que je sois arrivé au bout avant de réagir.



5. Faites (également) parler votre corps !

- Tenez-vous droite, les épaules vers l'arrière.
- Contrôlez vos mains et vos pieds. Évitez de les faire gigoter.
- Parlez de manière posée, avec une voix claire.
- Parlez sur un ton calme et déterminé, sincère et clair. Ne parlez pas trop fort, mais pas trop faiblement non plus.
- Soulignez vos paroles avec des gestes.
- Établissez un contact visuel. Regardez l'autre.

6. Osez refuser quelque chose (au client)

- En refusant quelque chose, procédez de préférence de manière succincte et claire. Si vous n'avez pas vraiment de motif de refus, il est préférable de ne pas en évoquer. Par exemple : vous n'arrivez pas à mettre de mots sur votre sentiment. Mais le client dépasse vos limites.

- Si vous avez une raison claire, exprimez-la de manière succincte et ferme.

Par exemple :

Vous me demandez de tondre le gazon. Je ne peux pas le faire.

Cette tâche n'est pas autorisée dans le secteur des titres-services.

Si le client insiste, il y a 2 choses que vous pouvez faire :

1. Vous persuadez le client et recherchez une solution intermédiaire.

Par exemple :

Je connais un jardinier dans le quartier qui pourrait venir tondre le gazon.

2. Vous persistez mais insistez sur le fait que vous ne voulez pas exécuter la tâche et ne pouvez pas le faire. Conseil : n'utilisez pas trop de motifs/d'arguments car le client trouvera peut-être un moyen de vous convaincre. On parle de méthode de « disque rayé ».

Par exemple :

Je ne peux pas faire ce que vous me demandez.

ANNEXE 1

**7. Osez demander des informations**

Beaucoup de conversations ne sont parfois pas claires.

Comme :

- Une personne utilise des mots que vous ne comprenez pas.

Par exemple :

Le client s'exprime dans un dialecte que vous ne comprenez pas. Vous ne comprenez pas ce qu'il veut dire.

- On vous demande votre avis et vous n'avez pas assez de connaissances pour l'exprimer. Vous avez besoin d'informations supplémentaires.

Par exemple :

Vous n'avez jamais travaillé avec un produit donné et le client vous demande votre avis.

- On vous critique, mais la critique n'est pas claire à vos yeux.

Par exemple :

Le client vous dit que la maison n'est pas bien nettoyée.

Vous pouvez réagir de manière passive et faire comme si vous aviez compris. Mais vous pouvez également réagir de manière assertive en disant : Je ne comprends pas. Pouvez-vous m'expliquer ?

Souvent, nous n'osons pas le faire par crainte de paraître bête envers l'autre. Nous avons peur que l'autre se moque de nous, émette une critique ou réagisse avec colère.

ANNEXE 1

**Langage assertif**

À UTILISER	À NE PAS UTILISER
<ul style="list-style-type: none">• Je veux• Je ne veux pas• Je pense• Je ne préfère pas• Je n'ai pas de temps pour cela• Je ne suis pas d'accord avec vous• Je refuse de participer• Je préfère ne pas vous prêter de l'argent• Je souhaite maintenant parler d'autre chose = langage clair	<ul style="list-style-type: none">• Tu, vous ou on• Je dois• Je ne peux pas• Langage hésitant : peut-être, en fait, un peu, en principe ... = langage peu clair