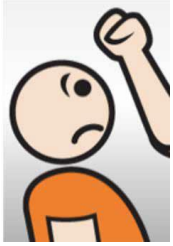
ANNEXE 2

LE TRIANGLE D'ASSERTIVITÉ

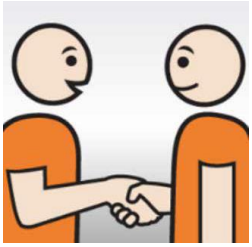
AGRESSIF

je > l'autre



PASSIF

je < l'autre



ASSERTIF

je = l'autre

7 conseils pour être plus assertif

1. Soyez réaliste mais n'exagérez pas
2. Utilisez des messages à la première personne du singulier
3. Expliquez clairement ce qui vous déplaît
4. Utilisez des formulations positives
5. Faites (également) parler votre corps
6. Osez refuser quelque chose (au client)
7. Osez demander des informations