

# Êtes-vous assertif ?

Vous trouverez ci-dessous une liste de phrases. À la fin de chacune d'elles, vous vous positionnerez entre « je suis plutôt passif » ou « je suis plutôt agressif », ou « je suis plutôt manipulateur » ou « je suis plutôt assertif » ce qui sera suivi d'une description de votre comportement typique, parce que...

Par exemple, vous pouvez compléter la première phrase de la liste de la façon suivante : « Quand je rencontre quelqu'un pour la 1<sup>re</sup> fois, je suis plutôt passif, parce que j'hésite à entamer la conversation. »

Répondez le plus honnêtement et spontanément possible aux 15 situations suivantes. Pour établir votre score, comptez un point par case cochée et faites le total de chaque colonne.

## Mesurez votre assertivité

| Questions  | Je suis plutôt... |          |              |          | Description de votre comportement typique - Parce que... |
|--|-------------------|----------|--------------|----------|--|
|  | Passif            | Agressif | Manipulateur | Assertif |  |
| 1. Quand je rencontre quelqu'un pour la 1 <sup>re</sup> fois                     |                   |          |              |          |  |
| 2. Si j'essaie de regarder quelqu'un dans les yeux en lui parlant                |                   |          |              |          |  |
| 3. Quand j'ai l'impression de ne pas être écouté                                 |                   |          |              |          |  |
| Questions  | Je suis plutôt... |          |              |          | Description de votre comportement typique - Parce que... |
|  | Passif            | Agressif | Manipulateur | Assertif |  |
| 4. Quand mon interlocuteur me coupe la parole                                    |                   |          |              |          |  |
| 5. Quand je me sens en désaccord avec quelqu'un                                  |                   |          |              |          |  |
| 6. Quand j'ai envie de faire un compliment                                       |                   |          |              |          |  |
| 7. Quand je reçois un compliment   |                   |          |              |          |  |
| 8. Quand je dois critiquer quelqu'un   |                   |          |              |          |  |
| 9. Quand je dois recevoir une critique   |                   |          |              |          |  |
| 10. Quand je dois parler en public   |                   |          |              |          |  |
| 11. Quand j'ai envie de refuser de rendre un service que les autres me demandent |                   |          |              |          |  |
| 12. Quand je dois demander aux autres de me rendre service                       |                   |          |              |          |  |
| 13. Quand quelqu'un a un mauvais comportement                                    |                   |          |              |          |  |
| 14. Quand quelqu'un évince les questions que vous lui posez                      |                   |          |              |          |  |
| 15. Quand quelqu'un semble de mauvaise foi                                       |                   |          |              |          |  |
| Total de chaque colonne  |                   |          |              |          |  |

## La colonne comportement ASSERTIF

### Résultat entre 0 à 5 points : sérieux déficit d'assertivité

Mal à l'aise dans la plupart des situations, vous avez du mal à faire face et à faire valoir vos droits ou vos envies. Vous avez tendance à vous réfugier dans un comportement de fuite et vous abandonnez à d'autres pour gérer votre problématique.

Vous trouvez difficile d'adopter un autre comportement.

**Plan d'action** : cherchez dans quel domaine cette situation vous est la plus pénible, puis mettez en œuvre de modestes tentatives de progrès. Les satisfactions obtenues vous donneront envie de poursuivre.

### Résultat entre 6 et 10 : comportement parfois assertif

Vous manquez de confiance pour vous affirmer dans certaines situations. Vous avez les moyens de généraliser le comportement assertif mais vous êtes encore mal à l'aise face à certaines situations ou certaines personnes.

**Plan d'action** : identifiez ces situations ou ces personnes, puis faites l'effort d'oser davantage pour faire valoir vos droits. Vous pouvez réussir à condition de le décider.

### Résultat supérieur à 10 : comportement en général très assertif

Vous êtes doté(e) d'une zone de confiance suffisamment vaste pour vous sentir à l'aise dans les situations rencontrées.

**Plan d'action** : votre assertivité peut encore se développer. En effet, il se peut que des situations vous posant problème ne figurent pas dans ce questionnaire. La zone de confiance est illimitée et augmente avec l'âge pour ceux chez qui l'assertivité est devenue un comportement naturel. Identifiez ces situations où vous pouvez encore progresser.

## Quels sont les impacts de chaque comportement au niveau de la communication ?

### Le passif

| MOTS (verbal)   | Voix (para-verbal)   | Corps (non verbal)  |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Précautions oratoires</li><li>- Mots d'excuses, échappatoires</li><li>- Propos pessimistes, négatifs</li><li>- Discours incertain</li><li>- Fait comme s'il n'y avait pas de problème</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Hésitations sonorisées</li><li>- Volume faible</li><li>- Débit haché</li><li>- Beaucoup de silences</li><li>- Ne finit pas ses phrases</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Moues de doute</li><li>- Regard détourné, porté vers le bas</li><li>- Bras croisés, repli sur soi-même</li><li>- Visage fermé</li></ul> |

### L'agressif

| MOTS (verbal)   | Voix (para-verbal)   | Corps (non verbal)  |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Accusation, jugements de valeur, procès d'intention</li><li>- Critiques et reproches, discours moralisateur, injonctions (« il faut », « je dois »)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ton exigeant, autoritaire, arrogant, méprisant</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Attitude supérieure</li><li>- Regard en biais, froid, qui fusille</li><li>- Position corporelle crispée</li><li>- Gestes autoritaires</li></ul> |

### Le manipulateur

| MOTS (verbal)  | Voix (para-verbal)  | Corps (non verbal)  |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Insinue, dissimule pour obtenir davantage d'informations</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ton flatteur ou glaçant</li><li>- Volume de la voix fort ou faible</li><li>- Beaucoup de silences</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Regard fuyant ou dominateur</li><li>- Attitude corporelle effacée ou affirmée</li></ul> |

## L'assertif

| MOTS (verbal)   | Voix (para-verbal)   | Corps (non verbal)   |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Discours factuel</li><li>- Discours assuré et assumé</li><li>- Mots précis</li><li>- Propos clairs et structuré</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Claire, affirmée, distincte, débit soutenu</li><li>- Discours posé</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Attitude posée</li><li>- Regard droit, contacts visuels fréquents</li><li>- Position corporelle affirmée</li></ul> |

### Comment sortir de la passivité ?

- Je regarde dans les yeux mes interlocuteurs quand je leur parle.
- Je ne me justifie pas.
- Je pose des questions claires et maintiens l'intonation.
- J'articule et parle suffisamment fort pour que mes interlocuteurs m'entendent.
- Si je suis interrompu, je demande qu'on me laisse finir.
- Je reformule pour montrer de l'intérêt à mon interlocuteur.
- J'ose dire « je », je parle en mon nom.
- J'exprime ce que je ressens.
- Je garde la main tout au long de l'entretien de recrutement.
- Je recadre si c'est nécessaire.

### Comment sortir de l'agressivité ?

- Je me détends musculairement.
- Je pense à établir, maintenir la relation tout au long de l'entretien de recrutement.
- Je souris en prenant contact.
- Je choisis une attitude corporelle ouverte.
- J'ÉCOUTE et je laisse l'autre finir sa phrase.
- J'utilise l'humour et non l'ironie.
- Je me dis STOP et respire trois secondes si je suis tenté de dire une parole désagréable.
- Je reconnais mes erreurs.
- J'utilise le message « je » plutôt que le « tu ».

### Comment sortir de la manipulation ?

- Je pose des questions claires et directes.
- J'exprime sincèrement mes opinions, mon ressenti.
- Je joue cartes sur table et annonce les règles du jeu en début d'entretien de recrutement.
- J'adopte une attitude congruente.
- J'envisage une relation gagnant-gagnant.

### Faites votre bilan personnel (actions que je m'engage à mettre en œuvre) :

- 
- 
- 
- ...