

# Comment s'affirmer en respectant ses droits et les droits d'autrui ?



Vous venez de payer vos achats à la caisse du supermarché. En vérifiant le ticket de caisse vous vous apercevez que le prix tippé d'un article est plus cher que le prix affiché en rayon.

Face à ce problème vous pouvez avoir :

Vous acceptez silencieusement la situation.

Mais vous commencez à vous plaindre auprès de vos amis :

*« Au supermarché c'est n'importe quoi! Il ne sont pas capable d'afficher les prix correctement. Je n'y retournerai plus!*

Ce comportement est une attitude passif. Vous n'exprimer pas votre mécontentement auprès de la ou de(s) personne(s) concernée(s). Vous subissez la situation.

Vous estimez que vous êtes victime d'une erreur et vous le faites ouvertement savoir à la caissière :

« Non mais ce n'est pas possible, des choses comme ça ! Vous vous fichez de moi. Vous ne pensez tout de même pas que je vais payer ce prix là. Ce n'est quand même pas difficile d'afficher les prix correctement! Vous êtes vraiment des voleurs ici! ».

Vous réagissez avec un comportement agressif. Vous exprimez bien votre sentiment, mais violemment. D'autre part, vous essayez de faire valoir vos droits, mais sans tenir compte des autres. Vous êtes prêt à les écraser pour obtenir ce que vous voulez.

Vous n'avez pas envie de payer plus que le prix affiché en rayon.

Mais vous pouvez comprendre que la caissière n'est peut-être pas responsable de ce qui se passe :

«Je constate que le prix tippé pour cet article est plus élevé que le prix affiché en rayon. Ou est-ce que je pourrais me faire rembourser la différence? »

Cette fois-ci, vous exprimez votre désaccord et faites valoir votre droit au prix affiché en rayon. Mais surtout, vous n'agressez pas les autres. Vous les respectez en tant qu'êtres humains susceptibles de commettre des erreurs.