

J'y réfléchis (outil de réflexion)

Un problème surgit? Prenez du recul face à la situation et accordez-vous du temps pour comprendre ce que vous ressentez avant de réagir.

Je décris les événements de façon objective :

- Quels sont les événements qui se sont passés?

- Dans quel contexte?

- Quels sont les paroles ou comportements qui vous ont heurté?

- Est-ce que d'autres événements semblables se sont passés antérieurement?

- Quels sont les facteurs externes qui contribuent à alimenter le conflit? Par exemple : une confusion dans les rôles de chacun, un partage inadéquat des tâches, une surcharge de travail, un environnement stressant, etc.

Je constate ce que cela me fait vivre :

- Qu'est-ce qui vous frustre, vous irrite ou vous agresse?

- Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus dans cette situation?

- Comment et à quel point cette situation vous affecte-t-elle? Impacts sur le travail, les études, la vie personnelle, etc.

- Quel besoin, quel principe, quelle valeur cela heurte-t-il?

J'identifie quelles sont mes attentes :

- Quelles sont vos attentes face à la situation? Face à la personne? Face à d'autres intervenants?

- Ces attentes sont-elles réalistes et légitimes? Les avez-vous communiquées clairement?

- L'autre personne est-elle en mesure d'y répondre?

Je fais la part des choses par rapport au conflit :

- Quelle est votre part de responsabilité dans ce conflit? Celle de l'autre?

- Comment l'autre personne peut-elle se sentir dans ce conflit?

- Qu'est-ce qui a pu la pousser à agir ainsi? A quoi réagit-elle?

- Quels peuvent être ses besoins, ses attentes face à vous ou au conflit?

Je réfléchis aux options possibles :

Avez-vous besoin d'aller plus loin dans le processus? Prenez du temps pour réfléchir aux bénéfices escomptés, à vos craintes, aux conséquences ou impacts que vous pouvez anticiper.

Quels sont les avantages et les inconvénients des options qui s'offrent à moi?

- En parler avec une personne de confiance, pour vous aider à voir plus clair;
- En parler directement avec la personne concernée pour tenter de résoudre le problème;
- Faire appel à une personne-ressource qui pourra vous aider à mieux composer avec la situation;
- Porter plainte formellement.
