**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.