

# STRATÉGIES PHYSIQUES ET PSYCHOLOGIQUES POUR MIEUX GÉRER L'ANXIÉTÉ ET CONSTRUIRE SA RÉSILIENCE

Table ronde nationale sur le droit administratif - Édition 2022  
ICAJ

Le vendredi 27 mai 2022 de 15h15 à 16h45

RACHEL THIBEAULT, PH.D., FCAOT, O.C.  
CONSULTANTE EN RÉSILIENCE PSYCHOLOGIQUE ET SOUTIEN ENTRE PAIRS

# UN POINT DE DÉPART TRÈS PERSONNEL





## Principes de 'sécurité psychologique' mis de l'avant par les Nations Unies au début des années 90

Comme il faut agir vite:

- *'Apprenez à prendre sur vous: ne contaminez pas les autres avec votre détresse.'*
- *'Vous ne pouvez en aucun cas vous permettre la bienveillance. Vous vous feriez dévorer.'*

- Ces stratégies de ‘protection psychologique’ en contexte d’urgence se retrouvent encore aujourd’hui dans nos sociétés.
- Elles ne nous protègent pas et peuvent provoquer des remous psychologiques.

**Un exemple...**



STRESSÉE...  
MAIS TENANT BON.

*Karlfried Graf Dürckheim*

# *Méditer*

*Pourquoi  
et  
Comment*

*Le Courrier du Livre*

TANT EN MISSION  
QU'À LA MAISON:  
DES FORMES DE  
PLEINE  
CONSCIENCE  
POUR SE  
CONSOLIDER.



RAMENER LE  
STRESS À UN  
NIVEAU GÉRABLE



Plutôt que  
d'utiliser cette  
accalmie pour  
m'arrêter et  
faire mon  
bilan, je joue  
à l'autruche.

- Ma vision du monde est anéantie.
- Ma capacité d'attention se réduit considérablement.
- Je deviens de plus en plus irritable.
- Je dors mal.
- Je me sens dépassée mais refuse de l'admettre.
- Je procrastine comme jamais.
- Mon anxiété va croissant.
- Je me replie sur moi-même, je m'isole.
- Et je continue comme si de rien n'était.



## D'autres signes de détresse qui auraient pu s'ajouter

- Augmenter ma consommation d'alcool
- Blâmer la vie, les collègues, mon supérieur
- Faire de l'insomnie ou de l'hypersomnie
- Manger mes émotions
- Etc..

# Des dilemmes moraux me hantent

- Comment combler les besoins avec des ressources insuffisantes?
- Comment prioriser sans discriminer?
- Qui croire? Certains s'inventent des problèmes de santé, des bouches à nourrir...
- Comment être fidèle à mes valeurs, être juste, pour pouvoir conserver ma propre estime?
- Je ne m'arrête pas pour me donner des outils pour gérer ces dilemmes.



JE TIENS LE COUP  
JUSQU'AU JOUR OÙ...



LA DIGUE CÈDE.





QU'AURAIS-JE DÛ  
FAIRE?

# PLAN DE LA RENCONTRE

1. DÉFINITIONS DE BASE
2. STRATÉGIES PHYSIQUES, PSYCHOLOGIQUES ET CONTEXTUELLES DE GESTION DE L'ANXIÉTÉ
3. LE PROTOCOLE DE BIENVEILLANCE
4. UN OUTIL DE DÉMARRAGE: LES MICRORÉSOLUTIONS.

# OBJECTIF

- OFFRIR DES OUTILS SIMPLES, EFFICACES ET APPLICABLES DÈS MAINTENANT POUR CONSTRUIRE SA RÉSILIENCE.



# LA DÉFINITION DE LA RÉSILIENCE

# QU'EST-CE QUE LA RÉSILIENCE?

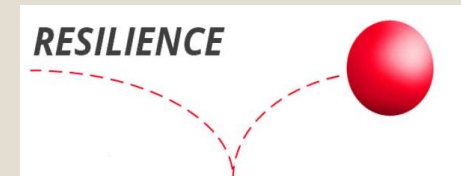
PARFOIS DÉFINIE COMME:

*LA CAPACITÉ À RÉSISTER AUX CHOCS DE LA VIE*

DANS LA VRAIE VIE :

*LA PROPRIÉTÉ D'UN INDIVIDU À REBONDIR ASSEZ  
RAPIDEMENT PSYCHIQUEMENT FACE AUX ÉPREUVES DE LA  
VIE*

***LA DÉFINITION IMPORTE.***



# RÉSILIENCE DE SURVIE OU RÉSILIENCE DE BIEN-ÊTRE?

EN PÉRIODE DE  
STRESS, LA  
RÉSILIENCE DE  
SURVIE DEVIENT  
COURANTE.

# UN MYTHE À DÉBOULONNER

LA RÉSILIENCE,  
CE N'EST PAS APPRENDRE À TOLÉRER  
L'INTOLÉRABLE.

ELLE NE SERT PAS À MASQUER LES ENJEUX  
SYSTÉMIQUES.

IL S'AGIT D'UNE RESPONSABILITÉ  
PARTAGÉE.

# LE MODÈLE *FROMAGE SUISSE* DE RÉSILIENCE

(THIBEAULT, 2020)

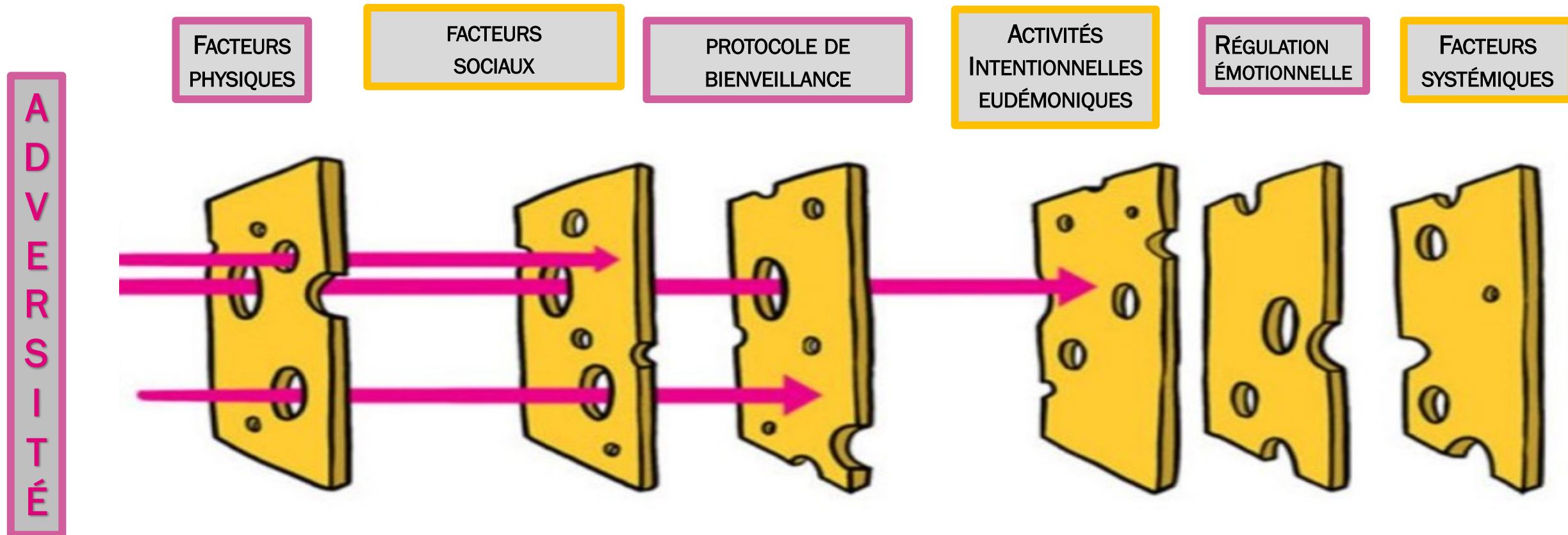


Image inspirée de James Reason, 2000

# DISTINGUER ENTRE STRESS ET ANXIÉTÉ

*(Nuria, D., Bruchas, M.R., Moghaddam, B., Carmen Sandi, C., Beyeler, A., 2019).*

- LE STRESS EST NOTRE **RÉACTION PHYSIQUE** À UNE MENACE RÉELLE OU PERÇUE.
  
- L'ANXIÉTÉ EST UNE FORME **D'ANTICIPATION NÉGATIVE ET DÉSAGRÉABLE**, SOUVENT AMPLIFIÉE, DÉFORMÉE, PLUS VAGUE ET PERSISTANTE QUE LE STRESS.

# COMPTE TENU DE CES DÉFINITIONS, OÙ PEUT-ON AGIR?

## MA RÉACTION PHYSIQUE:

NOUS POUVONS ATTÉNUER L'INTENSITÉ DE LA RÉACTION PHYSIQUE DE STRESS EN CRÉANT DES CONDITIONS PROPICES AU CALME.

## MON ENVIRONNEMENT:

NOUS POUVONS ATTÉNUER L'INTENSITÉ ET LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS STRESSANTS DANS NOS VIES.

## MA PERSPECTIVE:

NOUS POUVONS CONTRÔLER NOS PENSÉES POUR BLOQUER L'AMPLIFICATION ET LA DISTORSION COGNITIVES QUI NOURRISSENT L'ANXIÉTÉ.



## COMPTE TENU DE CES DÉFINITIONS, OÙ PEUT-ON AGIR?

### MA RÉACTION PHYSIQUE:

NOUS POUVONS ATTÉNUER L'INTENSITÉ DE LA RÉACTION PHYSIQUE DE STRESS EN CRÉANT DES CONDITIONS PROPICES AU CALME.

### MON ENVIRONNEMENT:

NOUS POUVONS ATTÉNUER L'INTENSITÉ ET LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS STRESSANTS DANS NOS VIES.

### MA PERSPECTIVE:

NOUS POUVONS CONTRÔLER NOS PENSÉES POUR BLOQUER L'AMPLIFICATION ET LA DISTORSION COGNITIVES QUI NOURRISSENT L'ANXIÉTÉ.

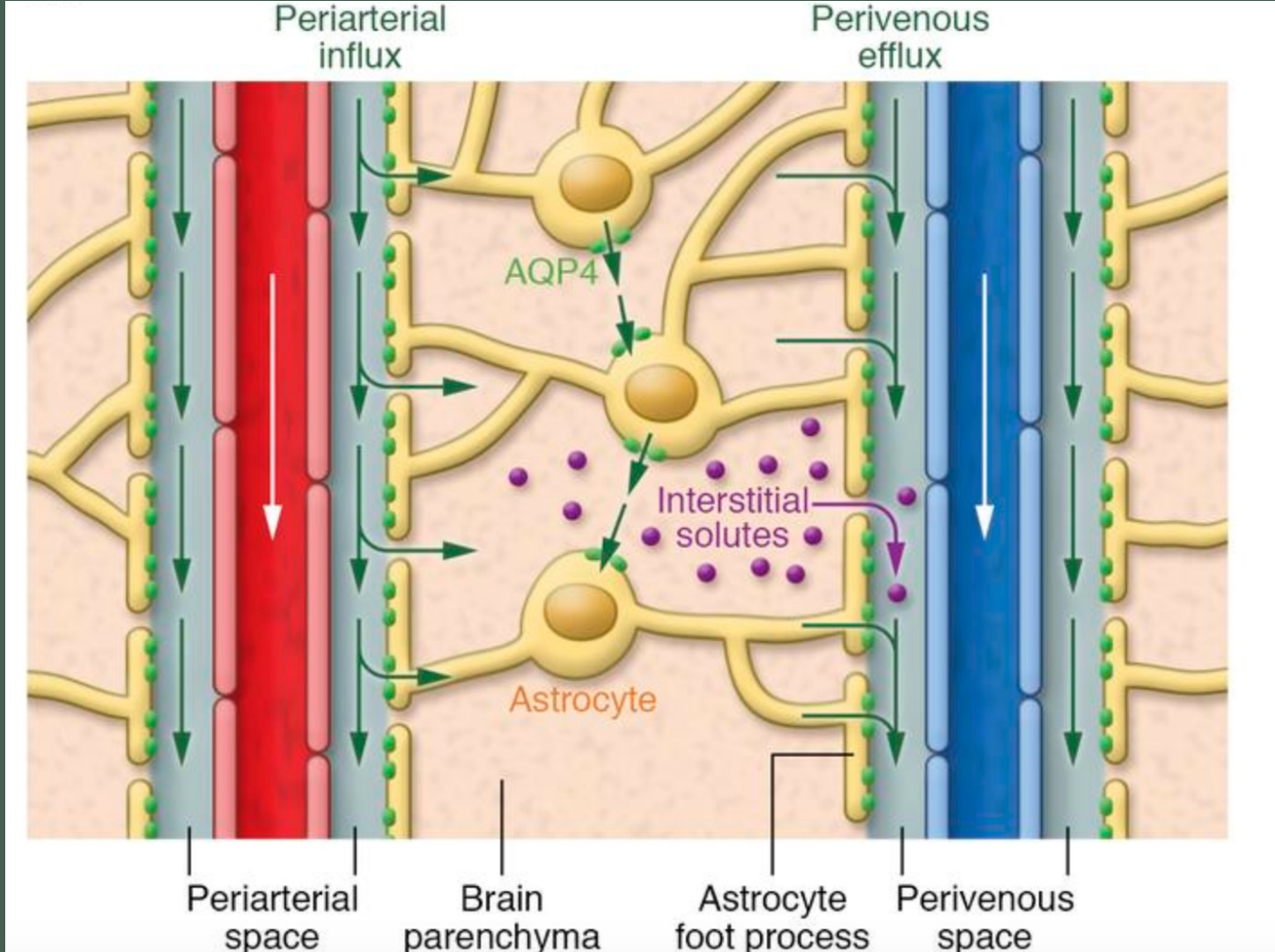
# 3 STRATÉGIES PHYSIQUES

1. DORMIR
2. BOUGER
3. RESSENTIR

MAIS PAS N'IMPORTE COMMENT...



*DORMIR, LE* PRÉREQUIS PHYSIQUE  
À LA GESTION DE L'ANXIÉTÉ: *LA*  
PROTECTION DU SOMMEIL ET DU  
SYSTÈME GLYMPHATIQUE  
(*NEDERGAARD, 2020; WALKER, 2017*)



# LE SYSTÈME GLYMPHATIQUE

(Nedergaard, 2017)

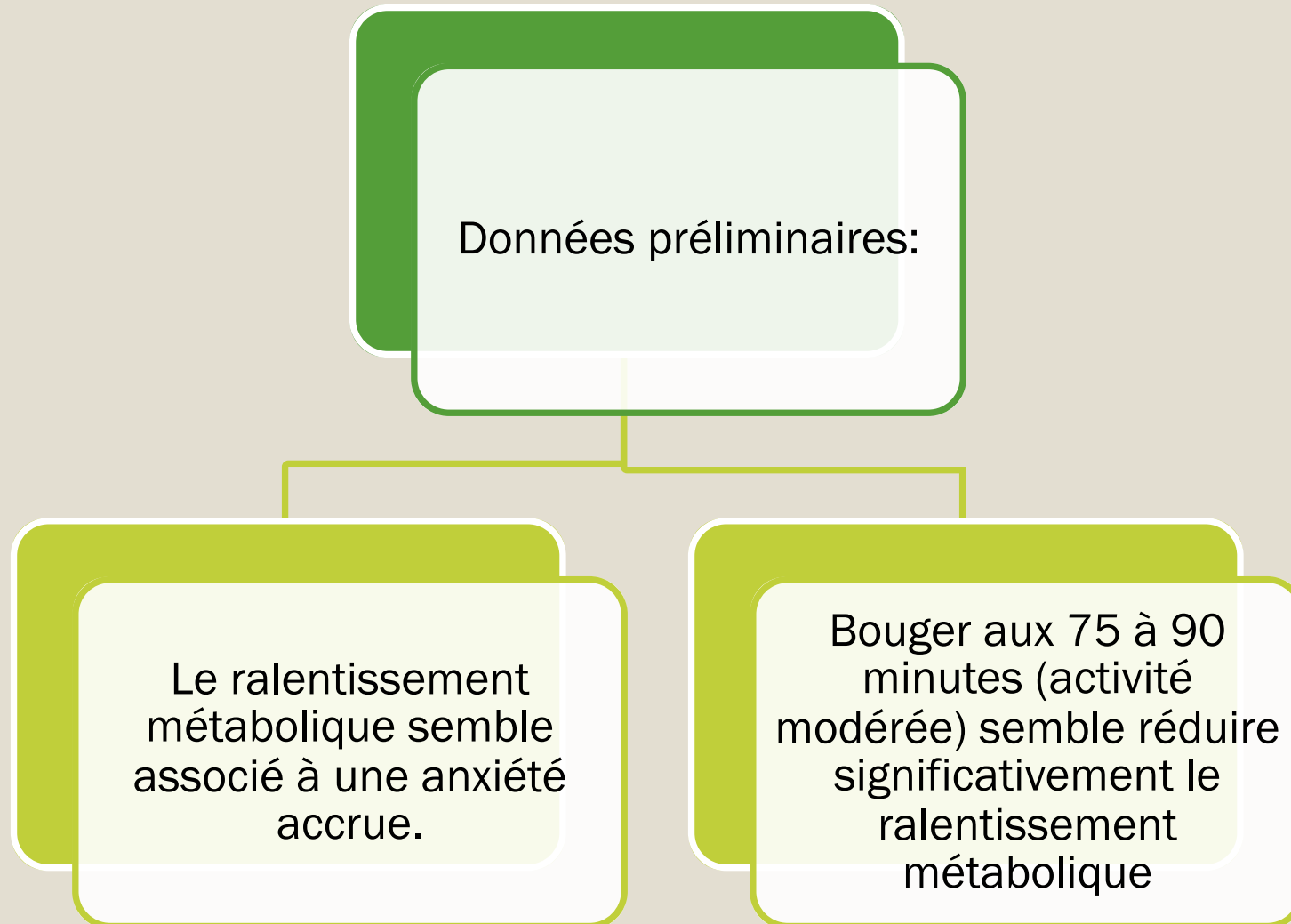
(*J Clin Invest* DOI:10.1172/JCI90603)

# LE SOMMEIL: UN INCONTOURNABLE POUR CONTENIR L'ANXIÉTÉ

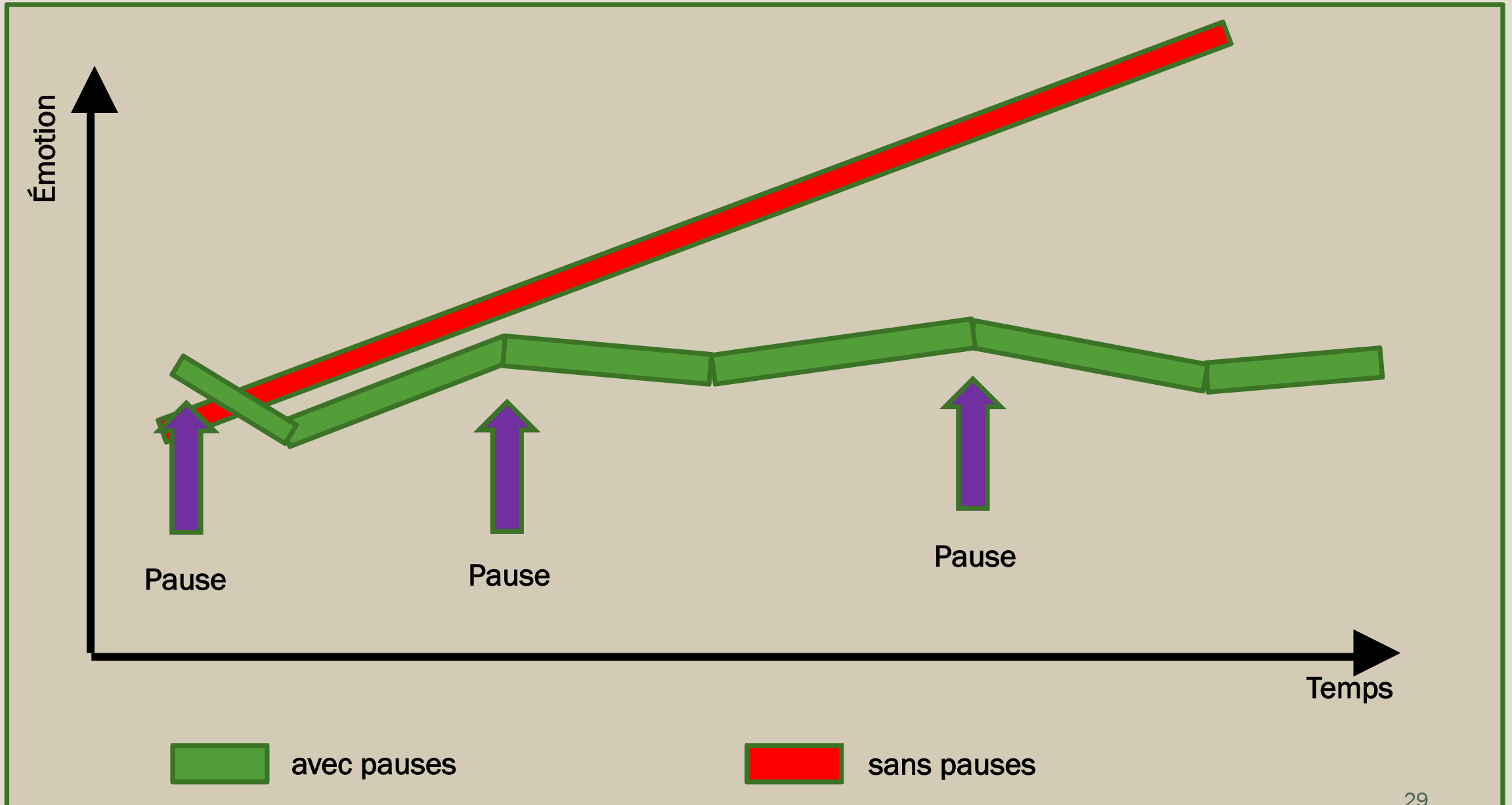
1. DORMIR UN MINIMUM DE 7H30 À 8H30.
2. MAINTENIR LA PIÈCE SOMBRE ET FRAÎCHE (ENVIRON 17°C - 18°C).
3. SE LEVER TOUJOURS À LA MÊME HEURE
4. NE REGARDER AUCUN ÉCRAN AU MOINS UNE HEURE AVANT D'ALLER AU LIT.
5. TAMISER LES LUMIÈRES QUELQUES HEURES AVANT LE COUCHER.
6. LIMITER LE CAFÉ ET L'ALCOOL.
7. S'EXPOSER À LA LUMIÈRE MATINALE

# **BOUGER** POUR CONTRER LE RALENTISSEMENT MÉTABOLIQUE ET LES SYMPTÔMES PHYSIQUES ET PSYCHOLOGIQUES ASSOCIÉS

*(Pereira, Mullane ,Toledo, Larouche et al. , 2020)*



# CUMUL D'ANXIÉTÉ AU COURS DE LA JOURNÉE (Epel, 2020)





# RESSENTIR: L'INVENTAIRE SENSORIEL (THIBEAULT, 2021)

LES ANCRAGES CORPORELS	1	2	3
<b>L'ODORAT</b> QUELLES ODEURS VOUS DÉTENDENT LE PLUS?			
<b>LE TOUCHER</b> QUELLES TEXTURES SUR VOTRE PEAU VOUS DÉTENDENT LE PLUS?			
<b>L'OUÏE</b> QUELS SONS OU QUELLE MUSIQUE VOUS DÉTENDENT LE PLUS?			
<b>LA VUE</b> QUELLES IMAGES VOUS DÉTENDENT LE PLUS?			
<b>LE GOÛT</b> QUELS ALIMENTS OU BOISSONS VOUS DÉTENDENT LE PLUS? (IL S'AGIT ICI DE GOÛTER PLEINEMENT ET NON PAS DE CONSOMMER BEAUCOUP.)			
<b>LE SOUFFLE</b> COMBIEN DE RESPIRATIONS PROFONDES VOUS FAUT-IL POUR VOUS DÉTENDRE?			
<b>LES ÉTIREMENTS</b> QUELLES PARTIES DE VOTRE CORPS, UNE FOIS BIEN ÉTIRÉES, VOUS DÉTENDENT LE PLUS?			

## COMPTE TENU DE CES DÉFINITIONS, OÙ PEUT-ON AGIR?

### MA RÉACTION PHYSIQUE:

NOUS POUVONS ATTÉNUER L'INTENSITÉ DE LA RÉACTION PHYSIQUE DE STRESS EN CRÉANT DES CONDITIONS PROPICES AU CALME.

### MON ENVIRONNEMENT:

NOUS POUVONS ATTÉNUER L'INTENSITÉ ET LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS STRESSANTS DANS NOS VIES.

### MA PERSPECTIVE:

NOUS POUVONS CONTRÔLER NOS PENSÉES POUR BLOQUER L'AMPLIFICATION ET LA DISTORSION COGNITIVES QUI NOURRISSENT L'ANXIÉTÉ.

# 3 STRATÉGIES CONTEXTUELLES

1. MAINTENIR OU REPRODUIRE UN ENVIRONNEMENT FAMILIER
2. LE GARDER EN ORDRE
3. IDENTIFIER ET GÉRER LE MICRO-STRESS



LE CORTEX CINGULAIRE

MAINTENIR OU  
REPRODUIRE UN  
ENVIRONNEMENT  
FAMILIER (ESPACE DE  
TRAVAIL, OBJETS  
FAMILIERS, FOND  
SONORE, HORAIRE,  
ROUTINE...). *UNE*  
*ÉTAPE ESSENTIELLE*  
*POUR RÉGULER LE*  
*CORTEX CINGULAIRE.*  
(BOHLER, 2020)

# LE MICRO-STRESS: ATTÉNUER OU ÉLIMINER LES DÉTAILS QUI SIPHONNENT

- DES PROCÉDURES MAL ADAPTÉES
- DES ATTENTES QUI MANQUENT DE CLARTÉ
- DES CANAUX DE COMMUNICATION NÉBULEUX
- ....

(Cross, Singer, Dillon, 2020: <https://hbr.org/2020/07/dont-let-micro-stresses-burn-you-out>)

# TABLEAU DU MICROSTRESS

(CROSS, SINGER, DILLON, 2020)

## RELATIONS

### MICROSTRESSEURS

GESTIONNAIRE

AUTORITÉS  
AUTRES

COLLÈGUES

'CLIENTS'

ÉQUIPE

PROCHES

#### FACTEURS RAJOUTANT À LA TÂCHE

MANQUE DE CONGRUENCE ENTRE RÔLES ET RESPONSABILITÉS

LES AUTRES NE LIVRENT PAS LA MARCHANDISE

COMPORTEMENTS IMPRÉVISIBLES D'UN GESTIONNAIRE

MAUVAISE COMMUNICATION

HAUSSE DES RESPONSABILITÉS AU TRAVAIL OU À LA MAISON

#### FACTEURS INFLUANT SUR LES RESSOURCES AFFECTIVES

GÉRER DU PERSONNEL OU DES PROCHES ET SE SENTIR  
RESPONSABLE DE LEUR SUCCÈS ET BIEN-ÊTRE

CONVERSATIONS CONFRONTANTES

MÉFIANCE DANS LE MILIEU

INDIVIDUS QUI RÉPANDENT LE STRESS

#### FACTEURS MINANT L'IDENTITÉ OU LES VALEURS

BUTS EN PORTE-À-FAUX AVEC LES VALEURS PERSONNELLES

MENACES À L'IDENTITÉ, À L'INTÉGRITÉ

PERTURBATIONS DU RÉSEAU

## COMPTE TENU DE CES DÉFINITIONS, OÙ PEUT-ON AGIR?

### MA RÉACTION PHYSIQUE:

NOUS POUVONS ATTÉNUER L'INTENSITÉ DE LA RÉACTION PHYSIQUE DE STRESS EN CRÉANT DES CONDITIONS PROPICES AU CALME.

### MON ENVIRONNEMENT:

NOUS POUVONS ATTÉNUER L'INTENSITÉ ET LE NOMBRE D'ÉLÉMENTS STRESSANTS DANS NOS VIES.

### MA PERSPECTIVE:

NOUS POUVONS CONTRÔLER NOS PENSÉES POUR BLOQUER L'AMPLIFICATION ET LA DISTORSION COGNITIVES QUI NOURRISSENT L'ANXIÉTÉ.



# 3 STRATÉGIES COGNITIVES

1. RECADRER NOS PERSPECTIVES
2. OPTER POUR LA SOUS-PERFORMANCE STRATÉGIQUE
3. CULTIVER LA GÉNÉROSITÉ SPONTANÉE

# LE RECADRAGE COGNITIF



DILUER LES IRRITANTS DANS LE  
TEMPS: COMMENT VAIS-JE RÉAGIR À  
LA SITUATION QUI ME PRÉOCCUPE  
AUJOURD'HUI DANS UNE SEMAINE?  
DANS UN MOIS? DANS 2 ANS?

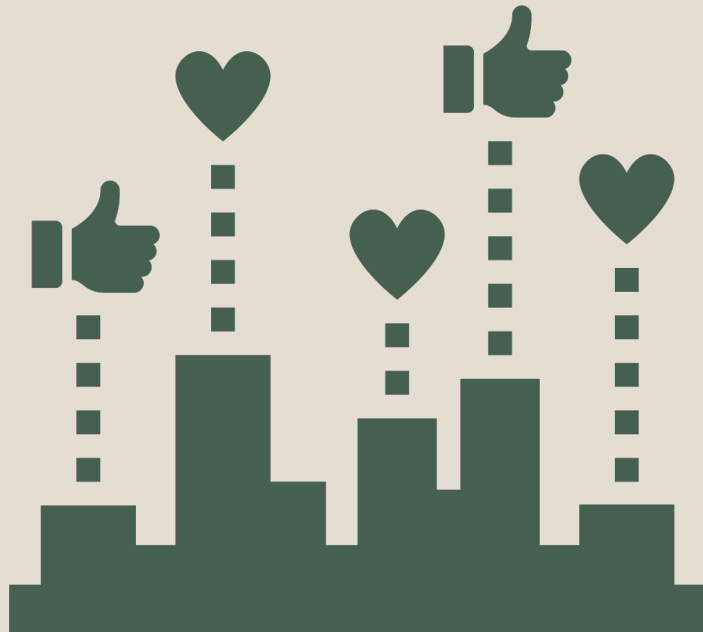


# La sous-performance stratégique *(Burkeman, 2021)*

**DÉCIDEZ D'AVANCE QUELLES TÂCHES  
SERONT MOINS PEAUFINÉES.**

- SOUS-PERFORMANCE STRATÉGIQUE: JE DIMINUE LA PRESSION EN TROQUANT L'IDÉAL DE L'ÉQUILIBRE POUR UN DÉSÉQUILIBRE CHOISI ET DÉLIBÉRÉ.

# CULTIVER LA GÉNÉROSITÉ SPONTANÉE



UNE DES STRATÉGIES LES PLUS EFFICACES ET RAPIDES POUR DÉSAMORCER L'ANXIÉTÉ (DAVIDSON, 2019; BURKEMAN, 2021; SUZUKI, 2021)

# LE RÔLE PROTECTEUR DE LA BIENVEILLANCE

DRE. TANIA SINGER  
SOCIAL NEUROSCIENCE LAB  
MAX PLANCK INSTITUTE - BERLIN



# LES EFFETS DE LA BIENVEILLANCE SUR QUI LA REÇOIT

*(Trzeciak & Mazzairelli, 2019)*

- LE TEMPS DE GUÉRISON DE PLAIES/BLESSURES DIMINUE DE 17 %.
- LA PERCEPTION DE LA DOULEUR SUR LES ÉCHELLES DIMINUE DE 50 % ET SE TRADUIT PAR 50 % MOINS D'ANALGÉSIIQUES/OPIACÉS EN POST-OPÉRATOIRE.
- LE TAUX D'INTERLEUKINE-8 DOUBLE DANS LES ÉTUDES D'IMMUNITÉ AU VIRUS DU RHUME.
- LA BIENVEILLANCE D'UN SOIGNANT/PROCHE S'AVÈRE PLUS EFFICACE QU'UN ANTIDÉPRESSEUR DANS DES CAS LÉGERS À MODÉRÉS.

# LES EFFETS DE LA BIENVEILLANCE SUR QUI L'OFFRE

*(Trzeciak & Mazzairelli, 2019)*

- L'OXYTOCINE AUGMENTE.
- LE CORTISOL DIMINUE.
- L'INFLAMMATION DIMINUE.
- LA TENSION ARTÉRIELLE DIMINUE.
- L'HUMEUR S'AMÉLIORE ET SE STABILISE.
- **LE MEILLEUR FACTEUR DE PROTECTION PSYCHOLOGIQUE CONNU.**

# LE CONTINUUM DE BIENVEILLANCE: UNE RÉPONSE SÉQUENTIELLE

(KLIMECKI ET SINGER, 2018)

## LA THÉORIE DE L'ESPRIT

ÊTRE CAPABLE  
D'ATTRIBUER À L'AUTRE  
DES ÉTATS MENTAUX  
(CROYANCES, INTENTIONS,  
ÉMOTIONS) SUR UN  
MODE PLUTÔT  
ANALYTIQUE



## L'EMPATHIE

ÊTRE TOUCHÉ PAR  
L'EXPÉRIENCE DE L'AUTRE



## LA BIENVEILLANCE

ÊTRE TOUCHÉ (EMPATHIE)

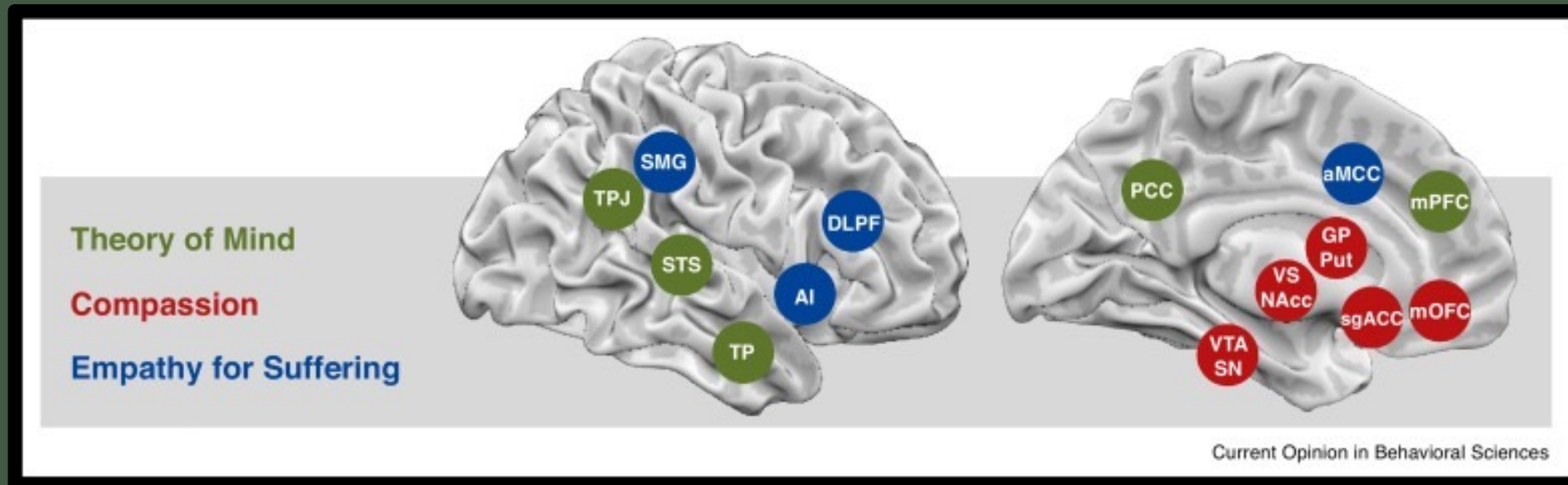
+

**POSER UN GESTE (MÊME  
MINIME) OU FORMULER  
UNE INTENTION DE  
RÉCONFORT**



# EMPATHIE ET COMPASSION/BIENVEILLANCE: DES RÉSEAUX NEURONAUX DISTINCTS QUI MÈNENT À DES AFFECTS DISTINCTS.

(SINGER ET KLIMECKI, 2014)



**Empathie:** insula antérieure, cortex cingulaire, gyrus supramarginal, cortex préfrontal dorsolatéral, cortex midcingulaire antérieur .

**Compassion/bienveillance :** cortex orbitofrontal médian, striatum ventral, aire tegmentale ventrale, noyau du tronc cérébral, noyau acumbens, insula médiane, pallidum et putamen.



**LE CERVEAU: UN  
TRAIN EN MAL  
D'AIGUILLAGES**

**Détresse  
empathique**

**Bienveillance et  
auto-compassion**

**Fermeture  
affective**



**Empathie**

**Théorie  
de l'esprit**



# UN EXEMPLE D'EMPATHIE



UN EXEMPLE DE  
BIENVEILLANCE

# COMBIEN DE TEMPS FAUT-IL POUR VOIR UN EFFET?

Roter et al (1995)\* 54 sec.

Fogarty et al (1999)\* 40 sec.

Bylund et al (2005)\* 32 sec.

Bensing et al.(2014)\* 38 sec.

Dempsey et al (2017)\* 56 sec.

***Moyenne: 40 secondes***

\* (Cités dans Trzeciak & Mazzarelli, 2019)

# L'APPROCHE DE BIENVEILLANCE EN 40 SECONDES

(TRZECIAK ET MAZZARELLI, 2019)



**30 secondes  
au début de  
conversation**

1. **Reconnaître et nommer l'émotion:**  
'Je vois que tu es surpris, déçu, en colère, triste...'
2. **Valider, normaliser l'émotion:**  
'C'est bien normal dans les circonstances.'
3. **Conserver une vision positive de l'autre:**  
Mon discours intérieur: il est plus qu'un ami, un collègue, un appellant ou un employé qui va mal. Je ne réduis pas la personne à sa détresse.
4. **Se centrer sur le bien-être à offrir en identifiant une forme de réconfort.**  
'Qu'est-ce que je pourrais faire pour t'aider?'

**10 secondes  
à la fin**

5. **Offrir un appui en continu à la fin de l'échange car la peur de l'abandon est un facteur clef:**  
'C'est difficile aujourd'hui, mais je suis là pour toi et je vais être là pour toi. On va essayer de mieux comprendre ce qui se passe et faire ce bout de chemin-là ensemble.'

Quel **réconfort**,  
même minime,  
puis-je offrir dans  
l'ici et maintenant?

# LA QUESTION QUI PERMET L'AIGUILLAGE

*(Trzeciak & Mazzarelli, 2019)*

# SEPT PARAMÈTRES DE BIEN-ÊTRE ORGANISATIONNEL QUI PERMETTENT DE RÉDUIRE L'ANXIÉTÉ: **ESPOIRS**

(THIBEAULT, 2020, INSPIRÉ DE DOCUMENTS DE L'ONU ET DES TRAVAUX DE AMY EDMONSON ET DE TAIT SHANAFELT)

- **E**: EST-CE QUE JE ME SENS ÉCOUTÉ, ENTENDU?
- **S**: EST-CE QUE JE ME SENS SOUTENU?
- **P**: EST-CE QUE JE ME SENS PROTÉGÉ?
- **O**: EST-CE QUE JE ME SENS OUTILLÉ?
- **I**: EST-CE QUE JE ME SENS TRAITÉ AVEC IMPARTIALITÉ, ÉQUITÉ?
- **R**: EST-CE QUE JE ME SENS RECONNU?
- **S**: EST-CE QUE MON TRAVAIL A UN SENS?





UN MOT SUR  
L'AUTOCOMPASSION

# QU'EST-CE QUE L'AUTOCOMPASSION?



IL S'AGIT DE L'APTITUDE À « SE TRAITER AVEC BIENVEILLANCE, COMME ON LE FERAIT POUR UN AMI PROCHE... » (*NEFF, 2016; DAVIDSON, 2019*)

CETTE APTITUDE SE DÉCLINE EN 3 TEMPS (*NEFF, 2016*)

1. *DOUCEUR ENVERS SOI-MÊME*
2. *CONSCIENCE DE NOTRE HUMANITÉ COMMUNE PLUTÔT QUE JUGEMENT ET ISOLEMENT LORSQU'ON FAIT UNE ERREUR*
3. *ÉVALUATION JUSTE PLUTÔT QUE SURIDENTIFICATION AUX LACUNES ET AUX ERREURS*



SE DONNER UN  
RITUEL POUR  
LIQUIDER L'ÉMOTION  
AU FUR ET À  
MESURE

# LES OUTILS DE RÉSILIENCE VUS AUJOURD'HUI

1. CHOISIR LA BONNE DÉFINITION DE LA RÉSILIENCE
2. PROTÉGER LE SOMMEIL
3. CONTRER LE RALENTISSEMENT MÉTABOLIQUE
4. UTILISER UN INVENTAIRE SENSORIEL
5. MAINTENIR OU REPRODUIRE UN ENVIRONNEMENT FAMILIER
6. MAINTENIR CET ENVIRONNEMENT EN ORDRE
7. ADOPTER LA SOUS-PERFORMANCE STRATÉGIQUE
8. DIMINUER LE MICROSTRESS
9. E.S.P.O.I.R.S.
10. RECADRER NOS PERSPECTIVES DANS LE TEMPS
11. CULTIVER LA GÉNÉROSITÉ SPONTANÉE
12. ADOPTER LE PROTOCOLE DE BIENVEILLANCE
13. FAIRE PREUVE D'AUTOCOMPASSION
14. LE RITUEL DE FIN DE JOURNÉE

# UN 15<sup>ÈME</sup> :

## LES MICRORÉSOLUTIONS

*(Arnold, 2014, Clear, 2021)*

- ON ABANDONNE NOS RÉOLUTIONS CAR ELLES REPOSENT SUR DE GRANDS CHANGEMENTS QUI REQUIÈRENT DES PRISES DE DECISION FRÉQUENTES, CE QUI EST IRRITANT ET FATIGANT.
- LES MICRORÉSOLUTIONS SOLLICITENT LES CENTRES-RÉFLEXES AU CERVEAU PLUTÔT QUE LES AIRES DE PRISE DE DÉCISION.
- LES MICRORÉSOLUTIONS PORTENT SUR LE FAIRE ET NON L'ÊTRE.

# LES MICRORÉSOLUTIONS (Arnold, 2014, Clear 2021)

- LES MICRORÉSOLUTIONS SONT FACILES.
- LES MICRORÉSOLUTIONS SONT DES ACTIONS EXPLICITES ET MESURABLES.
- LES MICRORÉSOLUTIONS PROCURENT UNE GRATIFICATION IMMÉDIATE.
- LES MICRORÉSOLUTIONS SONT PERSONNELLES.
- LES MICRORÉSOLUTIONS ONT UNE TOURNURE POSITIVE.
- LES MICRORÉSOLUTIONS RÉPONDENT AUTOMATIQUEMENT À UN SIGNAL.
- ON NE PREND PAS PLUS DE 2 MICRORÉSOLUTIONS À LA FOIS.



**QUELLE(S) MICRORÉOLUTION(S)  
ALLEZ-VOUS ADOPTER AUJOURD'HUI?**



# Nous n'avons qu'effleuré la surface

Gestion des dilemmes moraux

Gestion des conflits

Les autres volets de la résilience...





QUESTIONS OU  
COMMENTAIRES?

**Merci!**